Rapport

Evaluatie Landelijk Meldpunt Zorg

Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport
Landelijk Meldpunt Zorg
21 september 2015
Versie 1.0

Inhoudsopgave

Samenvatting

Het Landelijk Meldpunt Zorg
Op 17 juli 2014 is het Landelijk Meldpunt Zorg gestart om mensen met klachten over de kwaliteit van de gezondheidszorg te woord te staan en hen te informeren en adviseren over mogelijk te zetten stappen, afhankelijk van wat zij met hun klacht beogen te bereiken. Ernstige klachten worden met instemming voorgelegd aan de Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ) met de vraag of de IGZ een toezichtonderzoek nodig acht. Alle andere klachten die het meldpunt ontvangt, worden eveneens, maar geanonimiseerd ter kennisneming gebracht aan de IGZ ten behoeve van het risicotoezicht. Ook monitort het Landelijk Meldpunt Zorg op verzoek van de burger de tijdige klachtafhandeling door de zorgaanbieder/klachtencommissie en de procedurele afhandeling van de onderzoeken die de IGZ uitvoert naar aanleiding van burgerklachten.

Eerste evaluatie
Een jaar na de start is een evaluatie uitgevoerd. Deze evaluatie komt op een relatief vroeg moment en heeft daarom het karakter van een eerste beoordeling om vast te stellen in hoeverre het Landelijk Meldpunt Zorg erin slaagt de beoogde dienstverlening te bieden. Op grond van de uitkomsten kan worden bepaald of met het Landelijk Meldpunt Zorg de goede richting is ingeslagen en of bijsturing gewenst is.

Opzet evaluatie
De evaluatie richtte zich met name op de klantervaring van burgers die contact hebben gehad met het Landelijk Meldpunt Zorg. Dit onderzoek is uitgevoerd door onderzoeksbureau Ipsos.
Daarnaast zijn de volgende onderdelen geëvalueerd:
- Terecht voorleggen van klachten aan de IGZ t.b.v. het incidenttoezicht
- Beschikbaarstelling van klachten van burgers t.b.v. het risicotoezicht door de IGZ
- Vindbaarheid van het Landelijk Meldpunt Zorg
- Voortvarendheid waarmee contact wordt opgenomen met burgers
- Uitbrengen van een jaarlijks klachtbeeld
- Oordeel van IGZ en veldpartijen over het Landelijk Meldpunt Zorg.

Uitkomsten klantervaringsonderzoek
Ipsos heeft naar drie aspecten gekeken: de dienstverlening door de medewerkers, de verstrekte informatie en/of adviezen en de website.
Op grond van de uitkomsten van het klantervaringsonderzoek dat Ipsos heeft uitgevoerd, kan worden geconcludeerd dat de dienstverlening van het Landelijk Meldpunt Zorg voldoet aan de kwaliteitsdoelstelling. Op 9 van de 10 aspecten van de dienstverlening varieert de waardering van een 8.1 tot een 7.2. Dit is een belangrijke conclusie aangezien de aanleiding om het Landelijke Meldpunt Zorg op te richten juist lag in de behoefte aan een luisterend oor, empathie en serieus genomen worden.
Alleen voor het aspect *dienstverlening algemeen* is de score een 6.8. Dit algemene oordeel is lager dan de afzonderlijke aspecten, wat verklaard kan worden doordat een algemeen oordeel doorgaans gekleurd wordt door andere factoren dan sec de dienstverleningsaspecten. In dit geval kan het mede komen door de waardering voor de verstrekte informatie of het gegeven advies. In zijn algemeenheid wordt dit aspect van de dienstverlening met een 7.0 gewaardeerd. De termijn en vorm waarin dit wordt gegeven alsmede de duidelijkheid worden positief gewaardeerd, maar de informatie of het advies kwam niet altijd tegemoet aan wat men nodig had en heeft mensen niet altijd verder geholpen. In vergelijking met de andere onderdelen is de spreiding in waardering hier het grootst: de helft geeft de informatie en/of het advies een 8 of hoger, terwijl één op de zes een onvoldoende geeft. Zo komt teleurstelling voort uit het feit dat het Landelijk Meldpunt Zorg niet de gewenste actie neemt door bijvoorbeeld de klacht voor te leggen aan de IGZ of omdat de burger in zijn/haar ogen het gevoel heeft 'terugverwezen' te worden naar de zorgaanbieder of de klachtencommissie.

Ipsos spreekt de verwachting uit dat optimalisatie van het verwachtingsmanagement via de website en in de gesprekken mogelijk leidt tot een nog hogere tevredenheid. Ipsos beveelt verder aan om te waarborgen dat medewerkers ook in de toekomst de ruimte krijgen om inlevingsvermogen te tonen en de materie duidelijk en geduldig uit te leggen. Ook de snelheid waarmee de medewerkers de informatie en het advies leveren, is een te behouden kracht van het Landelijk Meldpunt Zorg volgens Ipsos.
Tenslotte geeft Ipsos in overweging om de naam Landelijk Meldpunt Zorg te wijzigen, door het woord *meldpunt* te vervangen door bijvoorbeeld *informatiepunt*. Dit zou volgens Ipsos kunnen bijdragen aan een correctere beeldvorming en daarmee aan een beter verwachtingsmanagement.

Uitkomsten andere evaluatieonderdelen
Zes andere onderdelen maken eveneens onderdeel uit van de evaluatie. In deze samenvatting worden de betreffende kwaliteitsdoelstellingen en conclusies verwoord. In hoofdstuk 5 komen deze uitvoeriger aan bod.

Het Landelijk Meldpunt Zorg legt burgerklachten terecht ter beoordeling voor aan de IGZ wanneer de aard van de klacht daarom vraagt.
In de evaluatie is geconcludeerd dat -ondanks de gestandaardiseerde werkwijze- de beoordeling of een klacht voorgelegd dient te worden aan de IGZ een zekere subjectiviteit kent. Dat blijkt ook uit de spreiding tussen en binnen de teams die de beoordelingen hebben uitgevoerd.
Belangrijke vaststelling is dat in de onderzochte periode alle essentiële klachten zijn doorgezet naar de IGZ en dat er geen aanleiding is de criteria voor doorzetten bij te stellen. Het feit dat er sprake blijft van een grijs gebied is een gegeven en is niet verontrustend omdat er feitelijk twee ‘vangnetten’ zijn: alle klachten gaan naar de IGZ; indien niet als individuele klacht in het kader van incidenttoezicht dan in ieder geval als signaal ten behoeve van het risicotoezicht. Daarnaast hebben IGZ en Landelijk Meldpunt Zorg reeds vanaf het begin met elkaar afgesproken dat in geval van twijfel de klacht wel wordt voorgelegd en kan in voorkomende situaties altijd overleg plaatsvinden met de specialisten van het Meldpunt IGZ.

Het Landelijk Meldpunt Zorg zorgt ervoor dat klachten van burgers die in het kader van incidenttoezicht niet worden voorgelegd aan de IGZ, voor de IGZ beschikbaar zijn als signaal t.b.v. het risicotoezicht door de IGZ.
Vastgesteld is dat het Landelijk Meldpunt Zorg in bijna 99 procent van de gevallen alle daarvoor in aanmerking komende klachten als signaal heeft doorgezet naar de IGZ t.b.v. het risicotoezicht.

Er zijn geen indicaties dat burgers die behoefte hebben aan de dienstverlening van het Landelijk Meldpunt Zorg, het meldpunt niet kunnen vinden.
De vindbaarheid van het Landelijk Meldpunt Zorg is moeilijk vast te stellen. Daarom is op verschillende manieren getracht te achterhalen of er indicaties zijn dat mensen het meldpunt niet kunnen vinden. Dit is gebeurd via een analyse van de bezoekers van de website, via de geïnterviewde veldpartijen en via de geraadpleegde burgers in het klantervaringsonderzoek, die hebben aangegeven positief te zijn over de vindbaarheid van het Landelijk Meldpunt Zorg.
Strikt genomen kan worden gesteld dat aan de doelstelling wordt voldaan.

Het Landelijk Meldpunt Zorg neemt voortvarend contact op met burgers.
Vastgesteld is dat het Landelijk Meldpunt Zorg in bijna 99 procent van de gevallen binnen de gestelde norm van vijf werkdagen contact opneemt met de burger, dan wel heeft gepoogd contact te maken, maar geen contact heeft kunnen krijgen met de burger.

Het Landelijk Meldpunt Zorg brengt jaarlijks een klachtbeeld uit dat een bijdrage levert aan de transparantie over klachten in de zorg en de afhandeling daarvan.
Met de publicatie van het Klachtbeeld 2014 voldoet het Landelijk Meldpunt Zorg aan de kwaliteitsdoelstelling en bijbehorende norm. Gegeven de korte periode van verslaglegging (minder dan een half jaar na de start in juli 2014) is het verklaarbaar dat nog geen conclusies getrokken konden worden met betrekking tot de monitortaak.

Het zesde onderdeel is het oordeel van de omgeving over het Landelijk Meldpunt Zorg, i.c. de IGZ en veldpartijen. Hier is eerder geen kwaliteitsdoelstelling voor geformuleerd.
Het Landelijk Meldpunt Zorg onderhoudt een goede relatie met haar omgeving. De IGZ neemt een belangrijke plaats in. Het is van belang verder te investeren in betere bekendheid van het Landelijk Meldpunt Zorg bij de verschillende onderdelen van de IGZ.
Ook zal de relatie met de afdeling Voorlichting van de IGZ worden geïntensiveerd. Door een goede en tijdige informatievoorziening kan ook het Landelijk Meldpunt Zorg anticiperen op mogelijke media-aandacht, die zich vaak ook uit in meer vragen en klachten van burgers.

De relatie met veldpartijen wordt actief onderhouden door middel van samenwerkingsafspraken, die periodiek worden geëvalueerd. Daarnaast neemt het Landelijk Meldpunt Zorg actief deel aan overleg met de belangrijkste 'Front Offices in de Zorg', momenteel onder regie van de NZa. Doel van dit overleg is om zoveel mogelijke informatie over elkaars specifieke taken en actuele activiteiten uit te wisselen, zodat de burger/consument maximaal één keer wordt doorverwezen na contact te hebben opgenomen met een van de front offices.
De KNMG houdt moeite met bepaalde werkwijzen van het Landelijk Meldpunt Zorg.

Conclusies en aanbevelingen
Het Landelijk Meldpunt Zorg is opgericht om mensen met klachten over de kwaliteit van de gezondheidszorg een luisterend oor te bieden en te adviseren over de mogelijk te zetten stappen. Het klantervaringsonderzoek wijst uit dat het Landelijk Meldpunt Zorg hier in het eerste jaar van haar bestaan goed in is geslaagd.

Een dilemma waar het Landelijk Meldpunt Zorg mee wordt geconfronteerd is het feit dat veel burgers een actieve rol van het meldpunt verwachten, zoals ingrijpen in zorginstellingen, de klacht in behandeling nemen, de klacht nader onderzoeken of mensen helpen bij het indienen van hun klacht of begeleiden in het klachtenproces. Mensen die teleurgesteld zijn in het meldpunt hadden vrijwel allemaal dit soort verwachtingen. Het Landelijk Meldpunt Zorg is evenwel niet in de positie om aan deze verwachtingen te voldoen.

Het Landelijk Meldpunt Zorg moet bepalen welke klachten voorgelegd moeten worden aan de IGZ om te laten beoordelen of de inspectie een onderzoek nodig acht. Op grond van de ervaringen in het afgelopen jaar en de uitkomsten van de analyse die ten behoeve van de evaluatie is uitgevoerd, is vastgesteld dat er geen indicaties zijn dat er klachten zijn geweest die ten onrechte niet zijn voorgelegd aan de inspectie ten behoeve van het incidenttoezicht. Gelijktijdig is vastgesteld dat het bepalen of een klacht voorgelegd moet worden aan de IGZ niet altijd een zwart-wit aangelegenheid is en een grijs gebied kent. Dat laat de uitgevoerde analyse zien. Ook bestaat bij de IGZ de idee dat het proces van voorleggen niet altijd optimaal gebeurt; alleen is dit beeld niet eenduidig en varieert van te weinig tot teveel voorleggingen. Conclusie is dat bij het bepalen van wel of niet voorleggen aan de IGZ een zekere subjectiviteit onvermijdelijk is. Twee maatregelen zorgen ervoor dat er op dit punt geen risico's worden gelopen: het meldpunt legt bij twijfel een klacht altijd voor aan de inspectie en alle niet-voorgelegde klachten gaan als signaal naar de inspectie. Door in voorkomende gevallen af te stemmen met medewerkers van Meldpunt IGZ en door te investeren in meer bekendheid binnen de IGZ over de rol en werkwijze van het Landelijk Meldpunt Zorg kan naar verwachting de kwaliteit verder worden verhoogd en de samenwerking verbeterd.

Op de punten van het voorzien van signalen ten behoeve van het risicotoezicht door de IGZ, de vindbaarheid van het Landelijk Meldpunt Zorg, de voortvarendheid waarmee contact wordt opgenomen met burgers en het uitbrengen van het jaarlijks klachtbeeld voldoet het Landelijk Meldpunt Zorg aan de kwaliteitsdoelstellingen en bijbehorende normen.
Ook onderhoudt het Landelijke Meldpunt Zorg goede relaties met de verschillende veldpartijen.

Op grond van de evaluatie is de conclusie gerechtvaardigd dat het Landelijk Meldpunt Zorg de juiste weg is ingeslagen en in het eerste jaar van haar bestaan een goede prestatie heeft geleverd.

De evaluatie heeft tevens een aantal punten opgeleverd die kunnen bijdragen aan het verder optimaliseren van de prestaties.

De aanbevelingen zijn:

1. *Verwachtingmanagement*
   Uit het klantervaringsonderzoek komt naar voren dat de waardering voor het Landelijk Meldpunt Zorg mede wordt bepaald door de verwachtingen die mensen hebben bij de aard van de dienstverlening.
   Om te zien of nog verbeteringen mogelijk zijn op het punt van het 'managen' van verwachtingen via de website en de gesprekken met burgers, heeft Ipsos aangeboden in het verlengde van het uitgevoerde onderzoek een sessie met de medewerkers van het Landelijk Meldpunt Zorg te houden om met name in te zoomen op dit aspect.
   Een andere aanbeveling die uit de evaluatie volgt is dat opnieuw naar de teksten van de website wordt gekeken die betrekking hebben op de omschrijving van de dienstverlening door het meldpunt en enkele buitenstaanders te vragen naar de teksten te kijken en te reflecteren.
   Ipsos geeft verder nog in overweging om de naam van het Landelijk Meldpunt Zorg te wijzigen, door bijvoorbeeld het woord meldpunt te veranderen in informatiepunt.

2. *Samenwerking met de IGZ*
   Voor de IGZ zijn klachten van burgers die zodanig ernstig zijn of anderszins voldoen aan de met de IGZ afgesproken criteria, cruciaal. Dit proces vraagt daarom voortdurende aandacht, zowel binnen het Landelijk Meldpunt Zorg als in de onderlinge samenwerking.
   Hierbij is van belang dat het begrip voor het Landelijk Meldpunt Zorg bij de verschillende afdelingen van de IGZ wordt vergroot. Dit evaluatierapport kan worden gebruikt om met de verschillende afdelingen in gesprek te gaan. Voor het Landelijk Meldpunt Zorg is ook een goede relatie met afdeling Voorlichting van de IGZ van groot belang; deze zou geïntensiveerd moeten worden.
   Een volgende stap is te bezien of de afdelingen mogelijk aanvullende of specifieke wensen hebben ten aanzien van de manier waarop informatie door het Landelijk Meldpunt Zorg wordt aangeleverd. Dit kan bijvoorbeeld het geval zijn bij klachten over medische producten, waarbij niet zozeer een enkele individuele klacht als wel een veranderende trend in (het aantal) klachten aanleiding kan geven tot nader onderzoek door de IGZ.
   Verder verdient het aanbeveling om met het Meldpunt IGZ de verschillende overdrachtsmomenten in het proces goed in kaart te brengen om de juistheid en snelheid van de afhandeling van klachten te optimaliseren.

3. *Signalen t.b.v. het risicotoezicht*
   Met betrekking tot de klachten die niet als signaal worden doorgegeven aan de IGZ omdat de zorgaanbieder niet bekend is, zou het Landelijk Meldpunt Zorg deze vanaf 2015 wel kunnen meenemen in de overzichten die het Landelijk Meldpunt Zorg zelf opstelt en welke worden opgenomen in het jaarlijks Klachtbeeld.

4. *Toegevoegde waarde meldpunt aanscherpen t.b.v. veldpartijen*
   Het is van belang om de toegevoegde waarde van het Landelijk Meldpunt Zorg nog scherper te formuleren t.b.v. de verschillende veldpartijen waarmee het meldpunt samenwerkt.

1 Inleiding

Op 17 juli 2014 is het Landelijk Meldpunt Zorg gestart. De oprichting van het Landelijk Meldpunt Zorg volgt onder meer op het rapport van de Nationale Ombudsman 'Geen gehoor bij de IGZ' van 2 april 2012. Dit rapport vroeg aandacht voor een betere opvang van burgers die zich met klachten over de gezondheidszorg tot de overheid wenden. De twee ingestelde commissies, vernoemd naar de twee voorzitters, te weten mevrouw Sorgdrager en de heer Van der Steenhoven[1], adviseerden vervolgens beide de oprichting van een advies- en meldpunt voor burgers met klachten over de gezondheidszorg.
In de kabinetsreactie op de rapporten van beide onderzoekscommissies van 15 februari 2013 staat dat het karakter van het Landelijk Meldpunt Zorg nieuw is en dat de minister de werking ervan een jaar na invoering wil evalueren.

Het Landelijk Meldpunt Zorg is opgericht om bij te dragen aan een professionelere klachtafhandeling en meer transparantie over klachten in de zorg en de afhandeling daarvan.
Het Landelijk Meldpunt Zorg voert drie hoofdtaken uit:

a. *Het adviseren van burgers*
   Het adviseren en begeleiden van burgers met klachten over de kwaliteit van de gezondheidszorg, het ter beoordeling aan de IGZ voorleggen van bepaalde klachten in het kader van incidenttoezicht en het beantwoorden van vragen.
b. *Het monitoren van klachtafhandeling door zorgverleners en van de voortgang van onderzoek door IGZ*
   Het op verzoek van burgers monitoren van de tijdige klachtafhandeling door zorgverleners en het procedureel monitoren van de voortgang van onderzoek door IGZ n.a.v. een klacht van een burger.
c. *Informatiefunctie*
   Het verstrekken van informatie over klachten en klachtafhandeling via de website en door publicatie van het jaarlijks te publiceren klachtbeeld. Daarnaast verstrekt het Landelijk Meldpunt Zorg signalen aan de IGZ t.b.v. het risicotoezicht.

De opbouw van de rapportage is als volgt. Na deze inleiding worden in hoofdstuk 2 en 3 doel en karakter respectievelijk de inhoud en aanpak van de evaluatie toegelicht, gevolgd door de uitkomsten van het klantervaringsonderzoek (hoofdstuk 4) en de resultaten van de overige evaluatieonderdelen in hoofdstuk 5. Hoofdstuk 6 tenslotte bevat de eindconclusie en aanbevelingen.
Het rapport bevat twee bijlagen: het overzicht van de geïnterviewde functionarissen in het kader van het evaluatieonderdeel Omgeving van het Landelijk Meldpunt Zorg en het onderzoeksrapport van Ipsos naar de klantervaring.

2 Doel en karakter van de evaluatie

2.1 Doel van de evaluatie

Het Landelijk Meldpunt Zorg is specifiek opgericht om een luisterend oor te bieden en advies te geven aan burgers met een klacht over de kwaliteit van de gezondheidszorg. Een jaar na de start van deze organisatie is het belangrijk om vast te stellen in hoeverre het Landelijk Meldpunt Zorg erin slaagt de beoogde dienstverlening te bieden en door middel van een evaluatie te leren van de eerste ervaringen. Op grond van de uitkomsten kan worden bepaald of met het Landelijk Meldpunt Zorg de goede richting is ingeslagen en in hoeverre eventuele bijsturing gewenst is.

[1] Tweede Kamer, vergaderjaar 2012–2013, 33 149, nr. 17

2.2 Karakter van deze eerste evaluatie

Bij de oprichting van het Landelijk Meldpunt Zorg zijn 6 kwaliteitsdoelstellingen geformuleerd, die de basis vormen van de evaluatie. Hieraan is een zevende evaluatieonderdeel toegevoegd, namelijk het oordeel van de omgeving over het Landelijk Meldpunt Zorg.
De kwaliteitsdoelstellingen zijn destijds ook voorzien van een normenkader. In de praktijk blijken niet alle normen even goed bruikbaar, bijvoorbeeld omdat de norm niet goed aansluit bij de beschikbare gegevens. Aangezien de evaluatie redelijk snel na de start is uitgevoerd, worden de uitkomsten vooral als nulmeting beschouwd en kan in voorkomende gevallen ook een betere norm worden voorgesteld.

3 Inhoud en aanpak van de evaluatie

3.1 Inhoud van de evaluatie

Bij deze eerste evaluatie is gekozen voor een gecombineerde aanpak van extern en intern onderzoek. Het externe onderzoek betreft de kern van de evaluatie, namelijk *hoe ervaren burgers die contact hebben gehad met het Landelijk Meldpunt Zorg de dienstverlening van deze organisatie.*
Daarnaast zijn andere aspecten van de dienstverlening geëvalueerd. Hiertoe zijn verschillende analyses uitgevoerd en gesprekken gevoerd met de Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ) en veldpartijen. Het gaat om de volgende onderdelen:

a. Terecht voorleggen van klachten aan de IGZ t.b.v. het incidenttoezicht
b. Beschikbaarstelling van klachten van burgers t.b.v. het risicotoezicht door de IGZ
c. Vindbaarheid van het Landelijk Meldpunt Zorg
d. Voortvarendheid waarmee contact wordt opgenomen met burgers
e. Uitbrengen van een jaarlijks klachtbeeld
f. Oordeel van IGZ en veldpartijen over het Landelijk Meldpunt Zorg

3.2 Aanpak van de evaluatie

Ten behoeve van de evaluatieonderdelen zijn onderzoeksprotocollen opgesteld en zijn de activiteiten vervolgens overeenkomstig deze protocollen uitgevoerd. De uitkomsten zijn in processen-verbaal vastgelegd[2].

Om de kwaliteit en objectiviteit van de dataverzamelingen en analyses te borgen is een *externe beoordelaar* aangesteld, te weten Prof. dr. ir. R.D. Friele van NIVEL. Hij heeft in deze rol toetsen uitgevoerd op:
- de onderzoeksprotocollen;
- de uitvoering van de werkzaamheden op grond van de onderzoeksprotocollen;
- de validiteit van de conclusies op basis van de uitgevoerde analyses.

Gedurende de uitvoering van de evaluatie heeft een *begeleidingscommissie* onder voorzitterschap van directeur Markt en Consument van het ministerie van VWS de voortgang en de afstemming tussen de verschillende evaluatieonderdelen bewaakt.

[2] De processen-verbaal zijn desgewenst op te vragen bij het Landelijk Meldpunt Zorg.

4 Klantervaringsonderzoek

4.1 Kwaliteitsdoelstelling

De klantervaring raakt de kern van het bestaansrecht van het Landelijk Meldpunt Zorg.

Kwaliteitsdoelstelling: *Burgers zijn tevreden over het Landelijk Meldpunt Zorg, omdat zij zich serieus genomen, gehoord en geholpen voelen in de contacten met medewerkers van het meldpunt.*

Norm: *De waardering komt tot uitdrukking in een rapportcijfer van (minimaal) een 7.*

4.2 Opzet van het onderzoek

Voor de uitvoering van het klantervaringsonderzoek is via een offerteprocedure een gespecialiseerd onderzoeksbureau geselecteerd. Dit werd Ipsos.

Hoofd- en deelvragen
De hoofdvraag van het onderzoek luidde:
Hoe wordt de dienstverlening van het Landelijk Meldpunt Zorg door burgers gewaardeerd en hoe kan de dienstverlening geoptimaliseerd worden?
Deze hoofdvraag is uitgesplitst naar de volgende twee deelvragen:
a. Hoe wordt de dienstverlening gewaardeerd?
b. Hoe wordt de informatie en/of het advies gewaardeerd?

Respondenten
In de periode 23 maart 2015 tot en met 12 mei 2015 zijn burgers waarmee het meldpunt telefonisch contact had, gevraagd of zij bereid waren deel te nemen aan een klantervaringsonderzoek. Het bleek evenwel vaak niet mogelijk om aan het eind van het telefonisch contact de vraag om medewerking aan het onderzoek te stellen. In bepaalde gevallen zou het erg ongepast zijn geweest om deze vraag te stellen vanwege de omstandigheden van de burger, bijvoorbeeld door overlijden van een familielid of een andere schrijnende situatie. In andere gevallen was het voor de medewerkers erg moeilijk en soms onmogelijk om na een intensief gesprek van meer dan een half uur het gesprek af te sluiten met een vraag over deelname aan een klantervaringsonderzoek. Ook beëindigen burgers soms abrupt het gesprek of zijn burgers niet of slecht bereikbaar, zoals gedwongen opgenomen cliënten in de GGZ. Tenslotte zijn de medewerkers niet altijd toegekomen aan het stellen van de vraag, omdat het zo druk was en prioriteit werd gegeven aan het tijdig reageren op nieuwe telefoongesprekken.

Het aantal mensen aan wie de vraag om deelname is gesteld, valt niet precies aan te geven. Wel is bekend dat 222 mensen positief hebben gereageerd op het verzoek om deel te nemen aan het klantervaringsonderzoek. Van deze personen zijn (alleen) de contactgegevens doorgegeven aan het onderzoeksbureau.
De benaderde burgers die te kennen hebben gegeven niet mee te willen werken aan het onderzoek hadden daarvoor verschillende redenen. Vaak wilde men zich eerst richten op het afhandelen van de klacht of om andere redenen stond men op dat moment niet open voor een dergelijk onderzoek.

Het onderzoek is al met al uitgevoerd onder mensen die door een medewerker van het LMZ zijn gevraagd naar hun bereidheid tot medewerking aan dit onderzoek en daarmee hebben ingestemd. Dit kan hebben geleid tot een selectie van respondenten, waardoor het beeld uit het onderzoek mogelijk positief is beïnvloed.

Onderzoek: kwantitatief en kwalitatief deel
De respons van het kwantitatieve deel van het onderzoek was 46 procent (102 respondenten): 83

mensen hebben de vragenlijst online ingevuld, 19 mensen zijn telefonisch geïnterviewd.
Hierna heeft een moderator van Ipsos met 18 van de 102 respondenten telefonisch verdiepende interviews afgenomen[3].

Onderzoeksrapport
Het rapport van Ipsos is gegeven het belang voor de evaluatie van het Landelijk Meldpunt Zorg integraal toegevoegd aan dit evaluatierapport (bijlage II).

4.3 Uitkomsten van het onderzoek

Conclusies met betrekking tot de dienstverlening
Ipsos concludeert dat de dienstverlening van het Landelijk Meldpunt Zorg positief wordt gewaardeerd.
Klanten zijn vooral erg goed te spreken over de medewerkers van het Landelijk Meldpunt Zorg:
- Klanten zijn tevreden over de dienstverlening van het Landelijk Meldpunt Zorg door het contact dat zij hebben met de medewerkers van het Landelijk Meldpunt Zorg, mensen die écht luisteren naar hun verhaal.
- Een ander punt waardoor ze de dienstverlening als goed ervaren, is dat de medewerkers hen alles duidelijk uitleggen.
- Naast het contact met de medewerkers wordt ook de website goed gewaardeerd.

Verreweg de meeste klanten zijn zeer te spreken over de vriendelijkheid van de medewerkers (waardering: 8.1), het telefonisch contact in het algemeen (7.9) en de ruimte die ze krijgen om hun verhaal te vertellen (7.9). Voor de tevredenheid is verder van belang het inlevingsvermogen (7.6) en het duidelijk uitleggen door de medewerkers (7.6).
Voor de dienstverlening in het algemeen wordt een 6.8 gegeven, wat lager is dan de waardering voor de andere 9 aspecten. Niet zelden wordt een algemeen oordeel gekleurd door andere factoren dan sec de dienstverlening.
Ook uit de diepte interviews komt ook naar voren dat men met name zeer positief is over de medewerkers van het Landelijk Meldpunt Zorg: een hoog empathisch vermogen (de juiste ‘tone of voice’, die altijd professioneel en persoonlijk is), de verstrekte informatie is erg duidelijk en de medewerkers hebben kennis van zaken, wat zich vooral uit in kennis van de procedures over klachtenafhandeling en de implicaties hiervan.

Conclusies met betrekking tot de verwachtingen ten aanzien van het meldpunt
Hoewel de meeste klanten -zoals gezegd- ook tevreden zijn over de informatie en/of het advies dat ze hebben gekregen, is er ook teleurstelling omdat klanten soms andere verwachtingen hadden van het Landelijk Meldpunt Zorg.
De geleverde informatie en/of het advies krijgt gemiddeld een 7.0. Mooie cijfers worden gegeven voor de termijn, de vorm en de duidelijkheid. Maar de waardering is lager als het gaat om de inhoud: de informatie en/of het advies kwam niet altijd tegemoet aan wat men nodig had en heeft de mensen niet altijd verder geholpen. De helft geeft de informatie en/of het advies een 8 of hoger, één op de zes geeft een onvoldoende. Hoewel het aantal positieve mensen het aantal negatieve mensen nog steeds overstijgt, is men kritisch is als het gaat om de inhoud van de informatie en/of het advies. Een kwart van de mensen geeft een onvoldoende voor de mate waarin het advies hen verder heeft geholpen en de mate waarin het tegemoet kwam aan wat men nodig had.

Bijna de helft van de mensen verwacht in eerste instantie een actievere rol van het Landelijk Meldpunt Zorg dan dat feitelijk de rol is van het meldpunt. Zij hopen dat het meldpunt ingrijpt of de klacht zelf onderzoekt. Of ze hopen dat het meldpunt hen actief kan begeleiden in het proces.

[3] De 18 personen zijn willekeurig gekozen uit de vijf groepen respondenten die gevormd waren op grond van het kwantitatieve deel van het onderzoek.

Een kwart van de mensen heeft verwachtingen die meer in lijn liggen met de feitelijke rol van het meldpunt. Voordat zij contact opnamen rekenden zij niet op actief ingrijpen, maar op goed advies en antwoord op hun vragen. Tenslotte is er nog een kleine groep van zo'n 6 procent die vooral een signaalfunctie van het Landelijk Meldpunt Zorg verwacht. Zij dachten van tevoren dat het Meldpunt er vooral was om klachten centraal te registeren.

Mensen die teleurgesteld zijn in de dienstverlening van het Landelijk Meldpunt Zorg, hadden vrijwel allemaal een actievere rol van het Landelijk Meldpunt Zorg in gedachten.
Hoewel de verschillen statistisch niet significant zijn, lijkt het erop dat de mensen van wie de klacht niet voorgelegd is aan de IGZ over de gehele linie iets minder tevreden zijn dan de mensen van wie de klacht wel is voorgelegd.

4.4 Conclusies en aanbevelingen

Op grond van de uitkomsten van het klantervaringsonderzoek dat Ipsos heeft uitgevoerd, kan worden geconcludeerd dat de dienstverlening van het Landelijk Meldpunt Zorg voldoet aan de kwaliteitsdoelstelling. Op 9 van de 10 aspecten van de dienstverlening varieert de waardering van een 8.1 tot een 7.2. Dit is een belangrijke conclusie aangezien de aanleiding om het Landelijke Meldpunt Zorg op te richten juist lag in de behoefte aan een luisterend oor, empathie en serieus genomen worden.
Alleen voor het aspect *dienstverlening algemeen* is de score een 6.8. Dit algemene oordeel is lager dan de afzonderlijke aspecten, wat verklaard kan worden doordat een algemeen oordeel doorgaans gekleurd wordt door andere factoren dan sec de dienstverleningsaspecten. In dit geval kan het mede komen door de waardering voor de verstrekte informatie of het gegeven advies. In zijn algemeenheid wordt dit aspect van de dienstverlening met een 7.0 gewaardeerd. De termijn en vorm waarin dit wordt gegeven alsmede de duidelijkheid worden positief gewaardeerd, maar de informatie of het advies kwam niet altijd tegemoet aan wat men nodig had en heeft de mensen niet altijd verder geholpen. In vergelijking met de andere onderdelen is de spreiding in waardering hier het grootst: de helft geeft de informatie en/of het advies een 8 of hoger, terwijl één op de zes een onvoldoende geeft. Zo komt teleurstelling voort uit het feit dat het Landelijk Meldpunt Zorg niet de gewenste actie neemt door bijvoorbeeld de klacht voor te leggen aan de IGZ of omdat de burger in zijn/haar ogen het gevoel heeft 'terugverwezen' te worden naar de zorgaanbieder of de klachtencommissie.

Ipsos spreekt de verwachting uit dat optimalisatie van het verwachtingsmanagement mogelijk leidt tot een nog hogere tevredenheid. Door nog meer aandacht te besteden aan dit aspect in de (eerste) gesprekken en door de samenwerkingspartners te voorzien van de juiste informatie. Ook de website is een in te zetten middel, maar Ipsos stelt ook vast dat veel bezoekers van de website vooral op zoek gaan naar de contactgegevens, en deze gelukkig ook snel vinden, en dus weinig oog hebben voor de teksten die uitleggen wat het Landelijk Meldpunt Zorg wel en (vooral ook) niet doet.

Ipsos beveelt verder aan om te waarborgen dat medewerkers ook in de toekomst de ruimte krijgen om inlevingsvermogen te tonen en de materie duidelijk en geduldig uit te leggen. De aandacht die op deze wijze kan worden gegeven, kan de teleurstelling over de 'boodschap' verzachten. Ook de korte reactietermijn waarmee de medewerkers de informatie en/of het advies leveren, is een te behouden kracht van het Landelijk Meldpunt Zorg volgens Ipsos.
Tenslotte geeft Ipsos in overweging om de naam Landelijk Meldpunt Zorg te wijzigen, door het woord meldpunt te vervangen door bijvoorbeeld *informatiepunt*. Dit zou kunnen bijdragen aan een correctere beeldvorming en daarmee aan een beter verwachtingsmanagement.

5 Overige evaluatieonderdelen

5.1 Terecht voorleggen van klachten aan de IGZ t.b.v. incidenttoezicht

5.1.1 Kwaliteitsdoelstelling

Klachten die het Landelijk Meldpunt Zorg ontvangt, worden beoordeeld op aard en ernst. Met de IGZ zijn afspraken gemaakt over de criteria op grond waarvan een klacht wordt voorgelegd aan de IGZ om te bepalen of de inspectie een toezichtonderzoek nodig acht. De criteria zien op situaties waarbij de veiligheid van patiënten/cliënten of de zorg (mogelijk) ernstig wordt bedreigd, calamiteiten, grensoverschrijdend seksueel gedrag en onzorgvuldige klachtenprocedures. Verder is afgesproken dat in geval van twijfel of een klacht voldoet aan de criteria, het meldpunt de klacht altijd voorlegt aan de IGZ. Ook legt het meldpunt klachten voor aan de IGZ indien de burger volhardt in zijn wens om de inspectie naar zijn klacht te laten kijken.
Het is belangrijk dat alle daarvoor in aanmerking komende klachten de IGZ bereiken, zonder dat dit leidt tot een teveel aan voorleggingen.

Kwaliteitsdoelstelling: *Het Landelijk Meldpunt Zorg legt burgerklachten terecht ter beoordeling voor aan de IGZ wanneer de aard van de klacht daarom vraagt.*

Norm: *Bij ten minste 90% van de burgerklachten maakt het Landelijk Meldpunt Zorg op basis van de daarvoor afgesproken criteria de juiste afweging v.w.b. het wel of niet voorleggen van de klacht aan de IGZ met het verzoek te beslissen of de IGZ een toezichtonderzoek nodig acht.*

5.1.2 Aanpak

Voor de aanpak is op grond van het onderzoeksprotocol een uitvoeringsprotocol opgesteld om de uit te voeren analyse stapsgewijs te beschrijven. Door middel van een steekproef zijn 60 klachten geselecteerd die in de periode van 1 maart tot en met 30 april 2015 door het Landelijk Meldpunt Zorg zijn ontvangen. De beschrijvingen van deze klachten zijn voorgelegd aan een werkgroep bestaande uit twee teams: een team met twee medewerkers van het Meldpunt IGZ en een team bestaande uit twee medewerkers van het Landelijk Meldpunt Zorg. Deze teams hebben eerst afzonderlijk de klachten beoordeeld aan de hand van de hierboven toegelichte criteria. Hierna is gekeken naar de consistentie van de beoordelingen en zijn de beoordelingen vergeleken met de feitelijke gang van zaken (welke klachten zijn destijds wel en niet voorgelegd aan de IGZ). Tenslotte zijn de klachten waarvan de beoordelingen niet overeenstemden in een gezamenlijke bijeenkomst met de betrokken medewerkers besproken om te bezien welke lessen hieruit konden worden getrokken.

5.1.3 Uitkomsten

De vraag of een klacht al dan niet moet worden voorgelegd, valt niet altijd eenduidig te beantwoorden. Dit kan voor een deel worden verklaard door de gehanteerde methode, waarbij niet alle vastgelegde informatie voor de beoordelende medewerkers beschikbaar was. Dit om te voorkomen dat uit die informatie al kon worden afgeleid of de klacht destijds wel of niet is voorgelegd aan de IGZ, wat de beoordeling op voorhand zou hebben kunnen beïnvloeden. Daarnaast zijn dergelijke beoordelingen per definitie onderhevig aan een bepaalde mate van subjectiviteit en is er, gezien de afspraak om bij twijfel de klacht sowieso altijd voor te leggen aan de IGZ, altijd sprake van een grijs gebied.

Belangrijke vaststelling van de werkgroep is dat op grond van de beschikbaar gestelde informatie in de steekproef geen ernstige klachten voorkwamen die voorgelegd hadden moeten worden aan de IGZ, terwijl dit in werkelijkheid niet is gebeurd. Er was, zoals te verwachten viel, een grijs gebied van ongeveer 15 klachten waarover gediscussieerd werd of deze klachten wel of niet voorgelegd hadden moeten worden. Conclusie van de werkgroep was dat er geen essentiële zaken gemist werden en dat er geen aanleiding was om de criteria voor voorleggen ter triage aan de IGZ bij te stellen.

Er bleken geen dusdanige complexe gevallen te zijn dat het nodig was om de voorzitters van LMO's

(Landelijk Meldingen Overleg) te raadplegen. De LMO's hebben wel via de interviews met de IGZ hun inbreng geleverd. Zie ook 5.6

Van de zijde van de teamleden van het Meldpunt IGZ is verder nog de opmerking gemaakt dat de weergave van de klacht wellicht kan worden verbeterd. Voor een belangrijk deel wordt die presentatie bepaald door de wijze waarop het informatiesysteem registreert, namelijk door het procesverloop weer te geven.

5.1.4 Conclusies

De uitgevoerde analyse laat zien dat -ondanks de gestandaardiseerde werkwijze- de beoordeling of een klacht voorgelegd dient te worden aan de IGZ een zekere subjectiviteit kent. Dat blijkt ook uit de spreiding tussen en binnen de teams die de beoordelingen hebben uitgevoerd.
Belangrijke vaststelling is dat op grond van de beschikbare informatie alle essentiële klachten zijn doorgezet naar de IGZ en dat er geen aanleiding is de criteria voor doorzetten, bij te stellen. Het grijze gebied is een gegeven en is niet verontrustend omdat er feitelijk twee 'vangnetten' zijn: alle klachten gaan naar de IGZ; indien niet als individuele klacht in het kader van incidenttoezicht dan in ieder geval als signaal ten behoeve van het risicotoezicht. Daarnaast hebben IGZ en Landelijk Meldpunt Zorg reeds vanaf het begin met elkaar afgesproken dat in geval van twijfel de klacht wel wordt voorgelegd en kan in voorkomende situaties altijd overleg plaatsvinden met de specialisten van het Meldpunt IGZ.

5.2 Beschikbaarstelling signalen t.b.v. het risicotoezicht IGZ

5.2.1 Kwaliteitsdoelstelling

De door het Landelijk Meldpunt Zorg ontvangen klachten die niet worden voorgelegd aan de IGZ met het oog op incidenttoezicht, worden geaggregeerd tot signalen en komen eveneens ter beschikking van de IGZ, maar dan ten behoeve van het risicotoezicht dat de IGZ uitvoert. Deze signalen zijn niet herleidbaar tot de burger, maar bevatten wel de namen van de zorginstellingen waarmee de klachten verband houden.

Kwaliteitsdoelstelling: *Het Landelijk Meldpunt Zorg zorgt ervoor dat klachten van burgers die in het kader van incidenttoezicht niet worden voorgelegd aan de IGZ, voor de IGZ beschikbaar zijn als signaal t.b.v. het risicotoezicht door de IGZ.*

Norm: *Alle daarvoor in aanmerking komende klachten van burgers zijn binnen 24 uur na afsluiting van de klacht door het Landelijk Meldpunt Zorg als signaal t.b.v. het risicotoezicht door de IGZ beschikbaar voor de IGZ.*
N.B. IGZ wenst deze signalen wekelijks in een cumulatief overzicht te ontvangen.

5.2.2 Aanpak

Van alle ontvangen klachten die het Landelijk Meldpunt Zorg in de periode januari en februari 2015 heeft afgesloten, is geanalyseerd of deze ook daadwerkelijk waren opgenomen in de signalenoverzichten die verstuurd zijn aan de IGZ.
In deze overzichten worden niet opgenomen:
- klachten die zijn voorgelegd aan de IGZ (en dus al behandeld worden door de IGZ);
- klachten waarvan de zorgaanbieder niet bekend is (en voor het risicotoezicht niet verwerkbaar zijn door de IGZ).
Naast deze analyse is de IGZ ook gevraagd een uitspraak te doen over de verwerkbaarheid van de signalen ten behoeve van het risicotoezicht.

5.2.3 Uitkomsten

In totaal zijn in de periode 1 januari tot en met 28 februari 2015 630 klachten door het Landelijk Meldpunt Zorg afgesloten. Van 116 klachten was de zorgaanbieder onbekend en zijn daarom niet opgenomen in de signalenoverzichten. De signalenoverzichten zouden dus in totaal 514 signalen moeten bevatten, terwijl dit er in de praktijk 495 waren. Van de 19 verschillen is van 18 klachten

verklaard waarom deze ontbraken, bijvoorbeeld omdat deze klachten alsnog werden voorgelegd aan de IGZ in het kader van incidenttoezicht. Voor één klacht is geen verklaring gevonden. Deze had als signaal op de overzichten voor moeten komen.

Over de verwerkbaarheid van de signalen heeft de IGZ de wens geuit om het handelsregister- en vestigingsnummer van de Kamer van Koophandel meegeleverd te krijgen, zodat de signalen direct opgenomen kunnen worden in het informatiesysteem dat de IGZ gebruikt ten behoeve van het risicotoezicht. Hierdoor kan de IGZ veel effectiever gebruik maken van de signalen die het Landelijk Meldpunt Zorg aanbiedt aan de IGZ; zeker als alle afdelingen van de IGZ gebruik gaan maken van dit systeem.

5.2.4 Conclusie

Het Landelijk Meldpunt Zorg zet alle klachten als signaal door naar de IGZ t.b.v. het risicotoezicht, behoudens de klachten waarvan de zorginstelling niet bekend is of die al zijn voorgelegd aan de IGZ t.b.v het incidenttoezicht. Vastgesteld is dat dit in bijna 99 procent van de gevallen correct is gebeurd.

Met het voornemen om de signalen direct in te lezen in het informatiesysteem ten behoeve van het risicotoezicht van de IGZ[4], lijkt een effectiever gebruik van de signalen van het Landelijk Meldpunt Zorg door de IGZ aanstaande.

Met betrekking tot de klachten die niet als signaal worden doorgegeven aan de IGZ omdat de zorgaanbieder niet bekend is, zal het Landelijk Meldpunt Zorg deze vanaf 2015 wel meenemen in de overzichten die het Landelijk Meldpunt Zorg opstelt en opgenomen worden in het jaarlijks Klachtbeeld.

5.3 Vindbaarheid van het Landelijk Meldpunt Zorg

5.3.1 Kwaliteitsdoelstelling

Mensen die advies willen vanwege een klacht over de kwaliteit van de gezondheidszorg, dienen vrij makkelijk het Landelijk Meldpunt Zorg te kunnen vinden. Vindbaarheid via het internet is dus belangrijk.

Kwaliteitsdoelstelling: *Er zijn geen indicaties dat burgers die behoefte hebben aan de dienstverlening van het Landelijk Meldpunt Zorg, het meldpunt niet kunnen vinden.*

Norm: *Ten minste 60 procent van de burgers die contact heeft gehad met het Landelijk Meldpunt Zorg hebben de organisatie bereikt via maximaal 1 tussenschakel.*

5.3.2 Aanpak

Om een uitspraak te kunnen doen over de vindbaarheid is een analyse uitgevoerd op de statistische gegevens die met betrekking tot bezoekers van de website beschikbaar zijn. Hiertoe is gekeken naar alle circa 4000 unieke bezoekers van de website in de periode maart en april 2015. Daarnaast is de vraag naar de vindbaarheid meegenomen in het klantervaringsonderzoek. Hierbij wordt opgemerkt dat het onderzoek is uitgevoerd onder mensen die het meldpunt hebben gevonden.

5.3.3 Uitkomsten

Website

Ruim de helft van de bezoekers van de website van het Landelijk Meldpunt Zorg is daar terecht gekomen via een andere website. Die andere websites waren in de meeste gevallen (88.6%) de websites van de IGZ en de Rijksoverheid.
Een kleine kwart van de bezoekers kwam binnen via een direct bezoek aan de website en het

[4] Bij voorkeur met toevoeging van het handelsregisternummer.

resterende kwart via zoekmachines. Aangezien Google de zoektermen versleutelt, valt niet te zeggen met welke zoektermen men op de website van het Landelijk Meldpunt Zorg terecht is gekomen.
De website van het Landelijk Meldpunt Zorg voldoet aan de zogenoemde Webrichtlijnen en verkreeg het keurmerk Drempelvrij. Een voorwaarde voor het verkrijgen van dit keurmerk is de vindbaarheid van de website.

Klantervaringsonderzoek
De vindbaarheid van de website van het Landelijk Meldpunt Zorg wordt in het Klantervaringsonderzoek van Ipsos gewaardeerd met het rapportcijfer 7.5. De eenvoudige vindbaarheid van de contactgegevens van het Landelijk Meldpunt Zorg wordt eveneens zeer gewaardeerd.

5.3.4 Conclusie
De vindbaarheid van het Landelijk Meldpunt Zorg is moeilijk vast te stellen. Daarom is op verschillende manieren getracht te achterhalen of er indicaties zijn dat mensen het meldpunt niet kunnen vinden. Dit is gebeurd via een analyse van de bezoekers van de website, via de geïnterviewde veldpartijen en via de geraadpleegde burgers in het klantervaringsonderzoek. Strikt genomen kan worden gesteld dat aan de doelstelling wordt voldaan.

5.4 Voortvarendheid waarmee contact wordt opgenomen met burgers

5.4.1 Kwaliteitsdoelstelling
Het Landelijk Meldpunt Zorg vindt het belangrijk dat voortvarend contact wordt opgenomen met burgers die zich niet telefonisch, maar per contactformulier van de website of per brief om advies tot het Landelijk Meldpunt Zorg richten. Binnen vijf werkdagen na de eerste melding moet er een eerste contact, of een poging daartoe, tot stand zijn gekomen.

Kwaliteitsdoelstelling: *Het Landelijk Meldpunt Zorg neemt voortvarend contact op met burgers.*

Norm: *Burgers die een klacht of vraag kenbaar hebben gemaakt middels een brief of contactformulier, hebben uiterlijk binnen 5 werkdagen een antwoord op hun vraag en/of hebben uiterlijk binnen 5 werkdagen het eerste contact met het Landelijk Meldpunt Zorg, dan wel heeft Landelijk Meldpunt Zorg getracht in contact te treden met de burger. De automatische ontvangstbevestiging die een burger direct ontvangt na het verzenden van het contactformulier valt hier niet onder.*

5.4.2 Aanpak
Er is een analyse uitgevoerd op de eerste 80 ontvangen contactformulieren en brieven vanaf 1 april 2015. Nagegaan zijn de datum ontvangst en de datum van het eerste inhoudelijk contact (of vastgelegde poging daartoe).

5.4.3 Uitkomsten
Bij 79 van de 80 klachten is binnen de norm contact opgenomen. Bij één klacht is de norm door een registratiefout overschreden.

5.4.4 Conclusie
Het Landelijk Meldpunt Zorg neemt in bijna 99 procent van de gevallen binnen de gestelde norm van vijf werkdagen contact op met de burger, dan wel heeft gepoogd contact te maken, maar geen contact kunnen krijgen met de burger.

5.5 Uitbrengen van een jaarlijks klachtbeeld

5.5.1 Kwaliteitsdoelstelling

Het Klachtbeeld Landelijk Meldpunt Zorg 2014 is in juni 2015 verschenen. Het Klachtbeeld is voor het Landelijk Meldpunt Zorg een instrument om een van haar doelstellingen, namelijk om bij te dragen aan transparantie over klachten in de zorg, te realiseren.

Kwaliteitsdoelstelling: *Het Landelijk Meldpunt Zorg brengt jaarlijks een klachtbeeld uit dat een bijdrage levert aan de transparantie over klachten in de zorg en de afhandeling daarvan.*

Norm: *Elk jaar verschijnt een klachtbeeld waarin staat:*
- *hoeveel vragen en klachten er over de zorg bij het Landelijk Meldpunt Zorg zijn gemeld door burgers;*
- *op welke sectoren in de zorg deze vragen en klachten betrekking hebben en wat de aard daarvan is;*
- *wat geconcludeerd kan worden (bijvoorbeeld over doorlooptijden) naar aanleiding van het monitoren van de tijdige klachtafhandeling door zorgaanbieders en het monitoren van de afhandeling van burgerklachten die door de IGZ worden onderzocht.*

5.5.2 Aanpak

Het Klachtbeeld Landelijk Meldpunt Zorg 2014 is beoordeeld aan de hand van de geformuleerde norm.

5.5.3 Uitkomsten

Op 26 mei 2015 is het Klachtbeeld Landelijk Meldpunt Zorg 2014 verschenen. De timing van de publicatie viel (bewust) samen met het verschijnen van het Jaarbeeld 2014 van de IGZ. De minister van VWS heeft beide documenten tegelijkertijd aangeboden aan de Tweede Kamer.

Het klachtbeeld bevat onder meer het totaal aantal klachten en vragen dat het Landelijk Meldpunt Zorg heeft ontvangen. De klachten worden uitgesplitst naar de aard van de klachten en naar de zorgsectoren waar deze betrekking op hadden. Ook worden m.b.t. de zorgsectoren waar de meeste klachten betrekking op hadden de belangrijkste klachten weergegeven.
Voor wat betreft de monitortaak van het Landelijk Meldpunt Zorg worden aantallen weergegeven voor wat betreft het monitoren van de tijdige klachtafhandeling door zorgaanbieders en het monitoren van de afhandeling van burgerklachten die door de IGZ worden onderzocht. Het klachtbeeld bevat nog geen conclusies met betrekking tot de monitortaak aangezien de tijdspanne te kort was.

In de gesprekken met veldpartijen (zie 5.6) is het klachtbeeld ook ter sprake gekomen. Algemene indruk is dat het klachtbeeld een informatieve en interessante publicatie is. De wens wordt uitgesproken dat over 2015 en latere jaren met meer informatie nog een nadere verdieping kan worden gegeven aan klachten over de kwaliteit van de gezondheidszorg in Nederland.

5.5.4 Conclusie

Met de publicatie van het Klachtbeeld 2014 voldoet het Landelijk Meldpunt Zorg aan de kwaliteitsdoelstelling en bijbehorende norm. Gegeven de korte periode van verslaglegging (minder dan een half jaar na de start in juli 2014) is het verklaarbaar dat nog geen conclusies getrokken konden worden met betrekking tot de monitortaak.

5.6 Oordeel van IGZ en veldpartijen

5.6.1 Kwaliteitsdoelstelling

De IGZ is een heel belangrijke samenwerkingspartner voor het Landelijk Meldpunt Zorg, met wederzijdse afhankelijkheden. Voorafgaand aan de start van het Landelijk Meldpunt Zorg zijn daarom tussen beide organisaties samenwerkingsafspraken gemaakt over onder meer gebruik van

informatiesystemen van de IGZ, criteria voor voorleggen van klachten aan de IGZ en andere vormen van informatie-uitwisseling. Deze afspraken zijn in november 2014 geëvalueerd.

Met diverse veldpartijen zijn eveneens afspraken gemaakt om optimaal van elkaars deskundigheid te kunnen profiteren ten behoeve van burgers die advies vragen. Deze afspraken zien in het bijzonder op wederzijdse doorverwijzing.

In tegenstelling tot de andere evaluatieonderdelen zijn hier eerder geen afzonderlijke kwaliteitsdoelstellingen voor geformuleerd.

5.6.2 Aanpak

Gesprekken zijn gevoerd met de leiding van de IGZ en met vertegenwoordigers van Meldpunt IGZ, incidenttoezicht en risicotoezicht.
Verder is gesproken met de veldpartijen Patiëntenfederatie NPCF, de Nationale Ombudsman, de Consumentenbond, Stichting PVP Vertrouwenspersonen en de Nederlandse Zorgautoriteit (NZa).
Ook is gesproken met de KNMG. In bijlage I staan de namen van de geïnterviewden.
Van de gesprekken zijn verslagen gemaakt, die ter validatie zijn voorgelegd aan de geïnterviewden.

5.6.3 Uitkomsten

IGZ
De IGZ oordeelt positief over het Landelijk Meldpunt Zorg: de samenwerking is constructief, de aandacht voor de burger is expliciet belegd en de IGZ ontvangt een compleet overzicht van de signalen ten behoeve van het risicotoezicht door de IGZ. Ook de monitortaak die het Landelijk Meldpunt Zorg uitvoert naar de (procedurele) voortgang van onderzoek dat de IGZ uitvoert naar aanleiding van burgerklachten, wordt zinvol gevonden, alhoewel deze taak wel wat gevoelig ligt en het inregelen tijd kost.
In de interviews is geen eenduidig beeld ontstaan over het oordeel van de IGZ over het voorleggen van burgerklachten aan de IGZ in het kader van incidenttoezicht van de IGZ. Het varieert van positief (‘krijgen meer ter zake doende klachten voorgelegd en minder niet relevante’) tot kritisch (‘te veel klachten voorgelegd’ of ‘krijgen we wel alle relevante klachten voorgelegd’).
Hier zijn twee mogelijke verklaringen voor. Allereerst is in 5.1 vastgesteld dat het beoordelen van klachten met het oog op mogelijk toezichtonderzoek, een grijs, subjectief gebied kent.
Een tweede verklaring kan zijn dat in het eerste jaar van het bestaan van het Landelijk Meldpunt Zorg vanuit beide kanten niet voldoende is geïnvesteerd in bekendheid geven aan de rol en werkwijze van het Landelijk Meldpunt Zorg bij de verschillende onderdelen van de IGZ die zich met toezicht bezighouden. Nu het meldpunt een jaar bestaat, geëvalueerd is en inmiddels goed is ‘ingebed’ in de werkprocessen van de IGZ, kan een inhaalslag naar verwachting het begrip over en weer vergroten en de samenwerking verbeteren.
Een stap is te bezien of de afdelingen mogelijk aanvullende of specifieke wensen hebben ten aanzien van de manier waarop informatie door het Landelijk Meldpunt Zorg wordt aangeleverd. Dit kan bijvoorbeeld het geval zijn bij klachten over medische producten, waarbij niet zozeer een enkele individuele klacht als wel een veranderende trend in (het aantal) klachten aanleiding kan geven tot nader onderzoek door de IGZ.

Tussen het Landelijk Meldpunt Zorg en Meldpunt IGZ bestaat een intensieve en goede samenwerking. Dit is cruciaal, want het Meldpunt IGZ is voor het Landelijk Meldpunt Zorg het eerste aanspreekpunt voor onder meer het incidenttoezicht.

Veldpartijen
De veldpartijen ervaren een prettige samenwerking en spreken hun vertrouwen uit in het Landelijk Meldpunt Zorg. Een aantal instanties ontvangen sinds het bestaan van het Landelijk Meldpunt Zorg minder klachten over de kwaliteit van de zorg. Voor andere instanties is het bestaan van het Landelijk Meldpunt Zorg minder duidelijk merkbaar, maar wordt gewaardeerd dat hiernaar verwezen kan worden indien nodig.

Het Klachtbeeld Landelijk Meldpunt Zorg 2014 beoordeelt men over het algemeen als duidelijk en informatief.

De veldpartijen geven aan dat het goed is om de toegevoegde waarde die het Landelijk Meldpunt Zorg biedt, zoals de tijd nemen om te luisteren en te adviseren, de inhoudelijke kennis, de monitortaak en de toegang tot de IGZ, nog explicieter te maken naar zowel de burgers als de samenwerkingspartners.

KNMG
Met de KNMG is gesproken omdat deze beroepsgroep zich bij de start van het Landelijk Meldpunt Zorg kritisch heeft geuit over bepaalde werkwijzen. In het bijzonder heeft de KNMG opmerkingen gemaakt over de signalen die het Landelijk Meldpunt Zorg doorgeeft aan de IGZ ten behoeve van het risicotoezicht en over de bewaartermijnen die het meldpunt -overeenkomstig de termijnen van de IGZ- hanteert. Wat het eerste punt betreft is de KNMG van mening dat individuele zorgverleners geïnformeerd zouden moeten worden als deze worden opgenomen in de signaaloverzichten.
In de brieven die over dit onderwerp tussen de KNMG en het ministerie en de minister van VWS zijn gewisseld, is van de zijde van VWS toegelicht dat de IGZ de informatie uit de signalenoverzichten gebruikt als input voor haar risicotoezicht. De IGZ is zich terdege bewust van het feit dat het hier signalen van mensen betreft, waarvan niet is vastgesteld of het gegronde klachten zijn. Het Landelijk Meldpunt Zorg treedt nooit in de inhoud van de klacht en beoordeelt derhalve niet de gegrondheid ervan. De informatie die de IGZ (via het signalenoverzicht) van het Landelijk Meldpunt Zorg ontvangt, weegt en registreert de IGZ dan ook niet als 'bewezen feiten', maar louter als signalen.
In het gesprek met de KNMG is vastgesteld dat op dit punt de zienswijzen blijven verschillen.

5.6.4 Conclusie
Het Landelijk Meldpunt Zorg onderhoudt een goede relatie met haar omgeving. De IGZ neemt een belangrijke plaats in. Het is van belang verder te investeren in betere bekendheid van het Landelijk Meldpunt Zorg bij de verschillende onderdelen van de IGZ.
Ook zal de relatie met de afdeling Voorlichting van de IGZ worden geïntensiveerd. Door een goede en tijdige informatievoorziening kan ook het Landelijk Meldpunt Zorg anticiperen op mogelijke media-aandacht, die zich vaak ook uit in meer vragen en klachten van burgers.

De relatie met veldpartijen wordt actief onderhouden door middel van samenwerkingsafspraken, die periodiek worden geëvalueerd. Daarnaast neemt het Landelijk Meldpunt Zorg actief deel aan overleg met de belangrijkste 'Front Offices in de Zorg', momenteel onder regie van de NZa. Doel van dit overleg is om zoveel mogelijke informatie over elkaars specifieke taken en actuele activiteiten uit te wisselen, zodat de burger/consument maximaal één keer wordt doorverwezen na contact te hebben opgenomen met een van de front offices.
Met de KNMG bestaat een 'agree to disagree' over bepaalde werkwijzen van het Landelijk Meldpunt Zorg. Beide partijen blijven met elkaar in gesprek en stemmen regelmatig af.

6 Eindconclusie en aanbevelingen

6.1 Eindconclusie

Het Landelijk Meldpunt Zorg is opgericht om mensen met klachten over de kwaliteit van de gezondheidszorg een luisterend oor te bieden en te adviseren over de mogelijk te zetten stappen. Het klantervaringsonderzoek wijst uit dat het Landelijk Meldpunt Zorg hier in het eerste jaar van haar bestaan goed in is geslaagd.

Een dilemma waar het Landelijk Meldpunt Zorg mee wordt geconfronteerd is het feit dat veel burgers een actieve rol van het meldpunt verwachten, zoals ingrijpen in zorginstellingen, de klacht in behandeling nemen, de klacht nader onderzoeken of mensen helpen bij het indienen van hun klacht of begeleiden in het klachtenproces. Mensen die teleurgesteld zijn in het meldpunt hadden

vrijwel allemaal dit soort verwachtingen. Het Landelijk Meldpunt Zorg is niet in de positie om aan deze verwachtingen te voldoen.

Het Landelijk Meldpunt Zorg moet bepalen welke klachten voorgelegd moeten worden aan de IGZ om te laten beoordelen of de inspectie een onderzoek nodig acht. Op grond van de ervaringen in het afgelopen jaar en de uitkomsten van de analyse die ten behoeve van de evaluatie is uitgevoerd, is vastgesteld dat er geen indicaties zijn dat er klachten zijn geweest die ten onrechte niet zijn voorgelegd aan de inspectie ten behoeve van het incidenttoezicht. Gelijktijdig is vastgesteld dat het bepalen of een klacht voorgelegd moet worden aan de IGZ niet altijd een zwart-wit aangelegenheid is en een grijs gebied kent. Dat laat de uitgevoerde analyse zien. Ook bestaat bij de IGZ de idee dat het proces van voorleggen niet altijd optimaal gebeurt; alleen is dit beeld niet eenduidig en varieert van te weinig tot teveel voorleggingen. Conclusie is dat bij het bepalen van wel of niet voorleggen aan de IGZ een zekere subjectiviteit onvermijdelijk is. Twee maatregelen zorgen ervoor dat er op dit punt geen risico's worden gelopen: het meldpunt legt bij twijfel een klacht altijd voor aan de inspectie en alle niet-voorgelegde klachten gaan als signaal naar de inspectie. Door in voorkomende gevallen af te stemmen met medewerkers van Meldpunt IGZ en door te investeren in meer bekendheid binnen de IGZ over de rol en werkwijze van het Landelijk Meldpunt Zorg kan naar verwachting de kwaliteit verder worden verhoogd en de samenwerking verbeterd.

Op het punt van het voorzien van signalen ten behoeve van het risicotoezicht door de IGZ, de vindbaarheid van het Landelijk Meldpunt Zorg, de voortvarendheid waarmee contact wordt opgenomen met burgers en het uitbrengen van het jaarlijks klachtbeeld voldoet het Landelijk Meldpunt Zorg aan de kwaliteitsdoelstellingen en bijbehorende normen.
Ook onderhoudt het Landelijke Meldpunt Zorg goede relaties met de verschillende veldpartijen.

Op grond van de evaluatie is de conclusie gerechtvaardigd dat het Landelijk Meldpunt Zorg de juiste weg is ingeslagen en in het eerste jaar van haar bestaan een goede prestatie heeft geleverd. De evaluatie heeft tevens een aantal punten opgeleverd die kunnen bijdragen aan het verder optimaliseren van de prestaties. Hier wordt in de volgende paragraaf op ingegaan.

6.2 Aanbevelingen

Op grond van de conclusies uit dit evaluatieonderzoek worden de volgende aanbevelingen gedaan.

1. *Verwachtingmanagement*
   Uit het klantervaringsonderzoek komt naar voren dat de waardering voor het Landelijk Meldpunt Zorg mede wordt bepaald door de verwachtingen die mensen hebben bij de aard van de dienstverlening.
   Om te zien of nog verbeteringen mogelijk zijn op het punt van het 'managen' van verwachtingen via de website en de gesprekken met burgers, heeft Ipsos aangeboden in het verlengde van het uitgevoerde onderzoek een sessie met de medewerkers van het Landelijk Meldpunt Zorg te houden om met name in te zoomen op dit aspect.
   Een andere aanbeveling die uit de evaluatie volgt is dat opnieuw naar de teksten van de website wordt gekeken die betrekking hebben op de omschrijving van de dienstverlening door het meldpunt en enkele buitenstaanders te vragen naar de teksten te kijken en te reflecteren.
   Ipsos geeft verder nog in overweging om de naam van het Landelijk Meldpunt Zorg te wijzigen, door bijvoorbeeld het woord meldpunt te veranderen in informatiepunt.

2. *Samenwerking met de IGZ*
   Voor de IGZ zijn klachten van burgers die zodanig ernstig zijn of anderszins voldoen aan de met de IGZ afgesproken criteria, cruciaal. Dit proces vraagt daarom voortdurende aandacht, zowel binnen het Landelijk Meldpunt Zorg als in de onderlinge samenwerking. Hierbij is van belang dat het begrip voor het Landelijk Meldpunt Zorg bij de verschillende

afdelingen van de IGZ wordt vergroot. Dit evaluatierapport kan worden gebruikt om met de verschillende afdelingen in gesprek te gaan. Voor het Landelijk Meldpunt Zorg is ook een goede relatie met afdeling Voorlichting van de IGZ van groot belang; deze zou geïntensiveerd moeten worden.
Een volgende stap is te bezien of de afdelingen mogelijk aanvullende of specifieke wensen hebben ten aanzien van de manier waarop informatie door het Landelijk Meldpunt Zorg wordt aangeleverd. Dit kan bijvoorbeeld het geval zijn bij klachten over medische producten, waarbij niet zozeer een enkele individuele klacht als wel een veranderende trend in (het aantal) klachten aanleiding kan geven tot nader onderzoek door de IGZ. Verder verdient het aanbeveling om met het Meldpunt IGZ de verschillende overdrachtsmomenten in het proces goed in kaart te brengen om de juistheid en snelheid van de afhandeling van klachten te optimaliseren.

3. *Signalen t.b.v. het risicotoezicht*
   Met betrekking tot de klachten die niet als signaal worden doorgegeven aan de IGZ omdat de zorgaanbieder niet bekend is, zou het Landelijk Meldpunt Zorg deze vanaf 2015 wel kunnen meenemen in de overzichten die het Landelijk Meldpunt Zorg zelf opstelt en welke worden opgenomen in het jaarlijks Klachtbeeld.

4. *Toegevoegde waarde meldpunt aanscherpen t.b.v. veldpartijen*
   Het is van belang om de toegevoegde waarde van het Landelijk Meldpunt Zorg nog scherper te formuleren t.b.v. de verschillende veldpartijen waarmee het meldpunt samenwerkt.

Bijlage I Gespreksdeelnemers onderdeel Oordeel omgeving

In het kader van het evaluatieonderdeel *Oordeel van IGZ en veldpartijen over het Landelijk Meldpunt Zorg* zijn gesprekken gevoerd met onderstaande functionarissen.

Organisatie	Functionaris
IGZ	Mw. J. de Vries, Hoofdinspecteur Maatschappelijke Zorg
	Mw. G. Bronner, hoofd Meldpunt IGZ Mw. Y. Grul, proceseigenaar incidenttoezicht (IT)
	Dhr. K. de Kok, proceseigenaar risicotoezicht (RT)
NPCF	Mw. T. Lekkerkerk Mw. G. Hogeterp
PvP	Mw. N. Flim, directeur/bestuurder Mw. H. van Koeven, stafmedewerker O&R
Consumentenbond	Mw. I. van Leeuwen, campagneleider zorg Dhr. C. Jakobs, campagneleider zorg
Nationale Ombudsman	Mw. J. Stam Mw. B. Vegter
NZa	Mw. C. Bovens, informatiemanager Informatie & coördinatiecentrum
KNMG	Dhr. A. Hendriks, juridisch adviseur en beleidscoördinator gezondheidsrecht Mw. H. van der Meer, juridisch adviseur gezondheidsrecht

Bijlage II Rapport Ipsos: Klantervaringsonderzoek Landelijk Meldpunt Zorg



Rapport

Klantervaringsonderzoek Landelijk Meldpunt Zorg

Project: 15029027

Datum: 6 augustus 2015

Door: Gaby Vullings, Anne-May Veenstra

Ipsos

Inhoudsopgave

In opdracht van het Landelijk Meldpunt Zorg.

Ipsos Nederland
Koningin Wilhelminaplein 2-4
1062 HK Amsterdam

020-6070707
www.ipsos-nederland.nl



Conclusies en aanbevelingen

Conclusie

De dienstverlening van het Landelijk Meldpunt Zorg wordt positief gewaardeerd. Optimalisatie van het verwachtingsmanagement leidt mogelijk tot nog hogere tevredenheid

1

Klanten zijn vooral erg goed te spreken over de medewerkers van het Landelijk Meldpunt Zorg

- Klanten zijn tevreden over de dienstverlening van het Landelijk Meldpunt Zorg door het contact dat zij hebben met de medewerkers van het Landelijk Meldpunt Zorg, mensen die écht luisteren naar hun verhaal
- Een ander punt waardoor ze de dienstverlening als goed ervaren, is dat de medewerkers hen alles duidelijk uitleggen
- Naast het contact met de medewerkers wordt ook de website goed gewaardeerd

2

Hoewel de meeste klanten ook tevreden zijn over de informatie en/of het advies dat ze hebben gekregen, is er ook teleurstelling omdat klanten soms andere verwachtingen hadden van het Landelijk Meldpunt Zorg

- Klanten zijn met name tevreden over de geleverde informatie en/of advies, wanneer het hun vragen goed beantwoord. Dit is echter niet altijd het geval.
- Een deel van de klanten verwacht een actievere rol van het Meldpunt dan feitelijk haar rol is, wat teleurstelling kan veroorzaken.
- Tevredenheid is er over de korte termijn die het Meldpunt hanteert bij het leveren van de informatie en/of het advies. Dit is zeker een te behouden kracht.

Aanbevelingen (1)

1

Te behouden kracht: de medewerkers

- Het plezierige contact dat klanten hebben met de medewerkers van het Landelijk Meldpunt Zorg kan de teleurstelling over de ‘boodschap’ verzachten. Waarborg dat medewerkers ook in de toekomst de ruimte krijgen om inlevingsvermogen te tonen en de materie duidelijk en geduldig uit te leggen.
- Waarborg tevens de korte reactietermijn: de snelheid waarmee medewerkers de informatie en/of het advies leveren.



Aanbevelingen (2)

2

Verbeterpunt: management van verwachtingen

- Teleurstelling over de dienstverlening en het geleverde advies wordt veelal veroorzaakt doordat men niet gekregen heeft wat men hoopte. Dit is (deels) te ondervangen door de verwachtingen beter te managen. Vertel klanten dat het indienen van een klacht niet eenvoudig zal zijn, dat er in de klachtenprocedure ook een actieve rol van de klager zelf wordt verwacht. De welbekende boodschap van de Belastingdienst: 'leuker kunnen we het niet maken, wel gemakkelijker,' is ook van toepassing voor het Meldpunt.
- Omdat veel mensen voorafgaand aan het contact nog geen goed beeld hebben van het Landelijk Meldpunt Zorg, is het eerste contact hét moment om verwachtingen te managen. Waarborg dat medewerkers hier aandacht aan besteden.
- Vaak komen klanten via een andere instantie terecht bij het Landelijk Meldpunt Zorg, bijvoorbeeld via de (website van) de Inspectie voor de Gezondheidszorg of hun zorgverlener. Zorg ervoor dat ook derden eenduidig over het Landelijk Meldpunt Zorg communiceren, bijvoorbeeld door hen te voorzien in brochures of de juiste webteksten. Eenduidige communicatie over het Landelijk Meldpunt Zorg via alle kanalen (websites, brochures èn mondelinge consults) maakt dat burgers in een vroeg, vaak meer rationeel stadium de verwachtingen al voor zichzelf inventariseren voordat men in een latere, emotionelere fase bij het Meldpunt terecht komt.
- **Discussiepunt**: Het is te overwegen om de benaming 'meldpunt' aan te passen naar een benaming die beter aansluit op wat het Meldpunt feitelijk doet, bijvoorbeeld iets in de lijn van 'informatiepunt'. Door de term 'meldpunt' kunnen mensen het idee krijgen dat hun initiatief stopt na het melden van hun klacht.



Achtergrond, doelstelling en onderzoeksopzet

Achtergrond

Zowel voor burger als zorgverlener is het van belang dat over klachten een goede, open en eerlijke dialoog plaatsvindt tussen beide partijen, gericht op het vinden van een voor beide partijen bevredigende oplossing. Op 17 juli 2014 is daarom het Landelijk Meldpunt Zorg van start gegaan.

Het Landelijk Meldpunt Zorg is opgericht om een bijdrage te leveren aan een professionelere klachtenafhandeling en meer transparantie over klachten en meldingen in de zorg en de afhandeling daarvan.

Het Meldpunt voert drie hoofdtaken uit:

- Het geven van advies en informatie aan burgers met klachten over de kwaliteit van zorg. Het Meldpunt oordeelt niet over de gegrondheid van een klacht. Het Meldpunt informeert mensen over de stappen die ze kunnen ondernemen. Het Meldpunt houdt hierbij rekening met het uitgangspunt van de burgers: wat zij met hun klacht beogen te bereiken.
- Het op verzoek monitoren of een zorgverlener een klacht tijdig afhandelt. Als de wettelijke termijn verstrijkt zonder dat de betrokkene een reactie heeft ontvangen, zal het Landelijk Meldpunt Zorg de zorgaanbieder hierop aanspreken. Ook monitort het Meldpunt de afhandeling van burgerklachten waar de inspectie onderzoek naar doet.
- Het vertrekken van informatie over klachten en klachtafhandeling via de website en door publicatie van het jaarlijks te publiceren klachtbeeld. Daarnaast verstrekt het Meldpunt signalen aan de inspectie ten behoeve van het risicotoezicht.

Inmiddels is het Meldpunt een jaar operationeel. In het kader van de eerste evaluatie, wil het ministerie weten hoe burgers de dienstverlening van het Landelijk Meldpunt Zorg ervaren. Enerzijds om het eerste jaar te evalueren, anderzijds om inzicht te krijgen in de verbeterpunten zodat de kwaliteit van de dienstverlening geoptimaliseerd kan worden.

Probleemstelling

Hoofdvraag

Hoe wordt de dienstverlening van het Landelijk Meldpunt Zorg door burgers gewaardeerd en hoe kan de dienstverlening geoptimaliseerd worden?

Deelvragen

1. Hoe wordt de dienstverlening gewaardeerd? Hoe waarderen de burgers de verschillende kanalen: de informatievoorziening op de website en het telefonisch contact? Wat is het meest bepalend voor hoe burgers de dienstverlening van het Landelijk Meldpunt Zorg waarderen?

2. Hoe wordt de informatie en/of het advies gewaardeerd? Wat waren de verwachtingen? In hoeverre heeft men actie ondernomen naar aanleiding van het advies? Wat is het meest bepalend voor hoe burgers de informatie en/of het advies waarderen?

:

Onderzoeksopzet

De respondenten zijn mensen die contact hebben gehad met het LMZ. In het voorjaar van 2015 hebben medewerkers van LMZ aan alle mensen gevraagd of zij bereid zijn deel te nemen aan onderzoek. Van degenen die hiertoe bereid waren, heeft LMZ de e-mailadressen en/of telefoonnummers ter beschikking gesteld aan Ipsos. Het ging om 222 mensen. Het onderzoek bestond uit een kwantitatieve en kwalitatieve fase.

Kwantitatief:

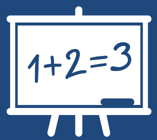
- 123 mensen zijn de vragenlijst gestart, 102 mensen hebben de vragenlijst volledig ingevuld. Hiervan hebben 83 mensen de vragenlijst online ingevuld, 19 mensen zijn telefonisch geïnterviewd. De respons was 46 procent.
- De datacollectie vond plaats tussen 29 mei en 15 juni. Klanten die na de eerste week niet op de online vragenlijst gereageerd hadden, hebben we na gebeld. We hebben hen gevraagd of zij de online vragenlijst alsnog wilden invullen, of dat we hen telefonisch het interview mochten afnemen. Ook hebben we de 23 mensen van wie we geen e-mailadres hadden, telefonisch benaderd.

Kwalitatief:

- 18 verdiepende telefonische interviews met een moderator van Ipsos tussen 29 juni en 3 juli 2015. De respondenten hebben in de kwantitatieve fase aangegeven bereid te zijn om deel te nemen. De geïnterviewde groep is als volgt opgebouwd:
  - Klacht voorgelegd aan inspectie en onderzocht (n=4)
  - Klacht voorgelegd en niet in behandeling genomen (n=4)
  - Klacht voorgelegd en uitkomst nog niet bekend (n=2)
  - Klacht niet voorgelegd en ontevreden (n=4)
  - Klacht niet voorgelegd en tevreden (n=4)

Achtergrond, doelstelling en onderzoeksopzet

Symbool voor kwantitatieve bevindingen:



Symbool voor kwalitatieve bevindingen:





1

Dienstverlening door medewerkers

Rapport dienstverlening: klanten zijn erg goed te spreken over de medewerkers van het Landelijk Meldpunt Zorg

Dienstverlening door medewerkers

De medewerkers krijgen mooie cijfers, variërend van een 8.1 voor vriendelijkheid tot een 7.2 voor kennis van zaken. Als we mensen vragen om de dienstverlening in het algemeen te beoordelen, dan geven zij gemiddeld een 6.8. Het algemeen oordeel is lager dan de afzonderlijke aspecten. Dat komt omdat een algemeen oordeel doorgaans gekleurd wordt door andere factoren dan sec de dienstverlening. Denk bijvoorbeeld aan eerdere ervaringen met andere, soortgelijke, organisaties of de houding die men heeft tegenover overheidsinstellingen in het algemeen.

Vriendelijkheid medewerkers	8.1
Inlevingsvermogen medewerkers	7.6
Ruimte om verhaal te vertellen	7.9
Medewerkers komen afspraken na	7.5
Kennis van zaken medewerkers	7.2
Duidelijke uitleg medewerkers	7.6
Medewerkers waarborgen privacy	8.0*
Termijn contact na vraag via website	7.6**
Telefonisch contact algemeen	7.9
Dienstverlening algemeen	6.8

**De meeste mensen, 65 procent, antwoorden hier: 'weet niet'*

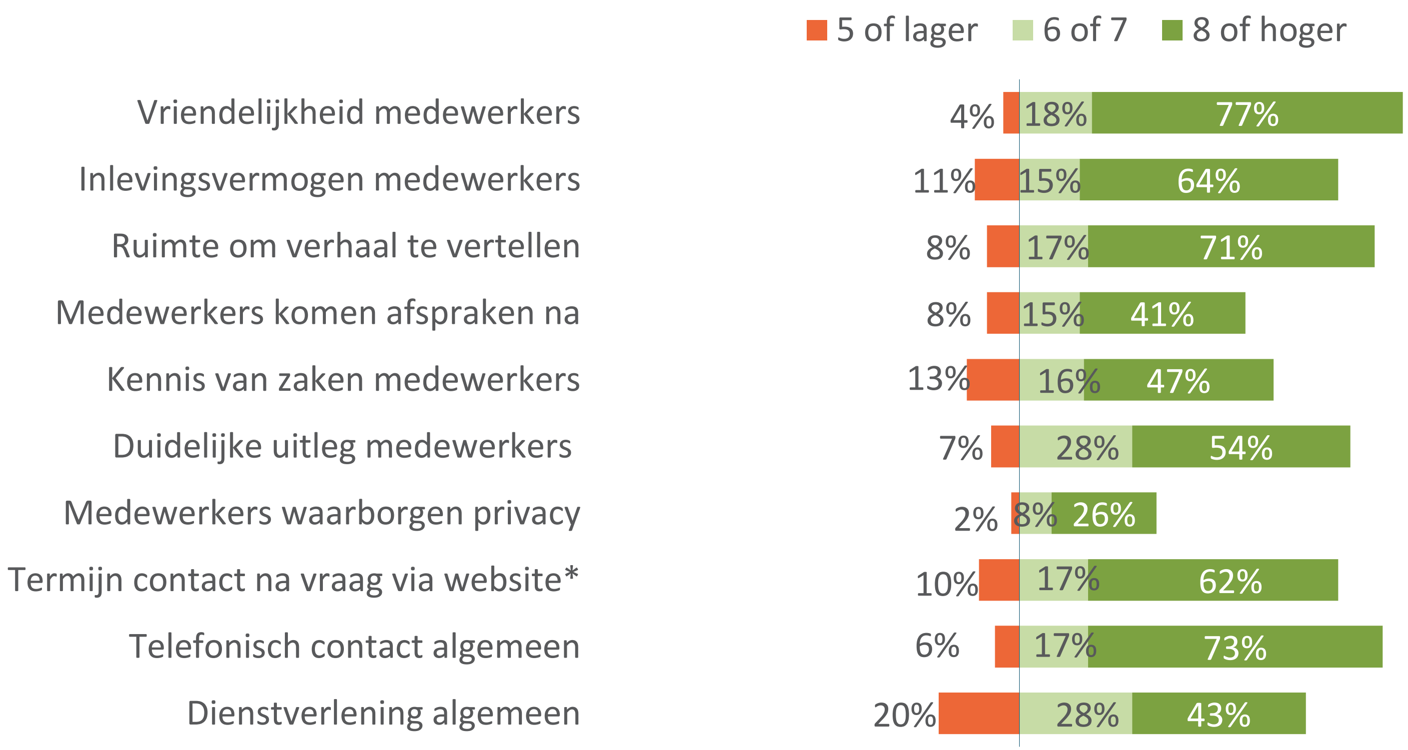
***Basis: mensen die via het webformulier contact hebben opgenomen (n=29)*

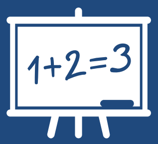
Basis: alle klanten (n=102)

Achter het rapportcijfer: merendeel geeft een 8 of hoger voor de verschillende prestaties van de medewerkers

Dienstverlening door medewerkers

Verreweg de meeste klanten zijn zeer te spreken over de vriendelijkheid van de medewerkers, het telefonisch contact in het algemeen en de ruimte die ze krijgen om hun verhaal te vertellen.





Basis: alle klanten (n=102)

Het antwoord 'weet niet' is niet weergegeven in de grafiek

**Basis: mensen die via het webformulier contact hebben opgenomen (n=29)*

De medewerkers hebben een juiste *tone of voice*, die zowel professioneel als persoonlijk is

Dienstverlening door medewerkers

- Ook uit de diepte interviews komt ook naar voren dat men met name zeer positief is over de medewerkers van het Landelijk Meldpunt Zorg:
- De medewerkers hebben een hoog **empathisch** vermogen
  - De medewerkers laten zien zich goed in te kunnen leven in de specifieke situatie van de klant. De klant krijgt veel ruimte om het persoonlijke verhaal te doen en voelt zich over het algemeen goed begrepen.
  - Daarnaast ervaart men de houding van de medewerkers als vriendelijk en correct, met de juiste "tone of voice" die altijd zowel professioneel als persoonlijk is.
- De verstrekte informatie is erg **duidelijk**
  - De medewerkers bieden heldere en duidelijke informatie en adviezen, ongeacht de aard van de klacht of vraag, ook al voldoen de informatie of adviezen niet in alle gevallen aan de verwachtingen van de burger.
- De medewerkers komen over als **professioneel en deskundig**
  - De medewerkers hebben kennis van zaken, wat zich vooral uit in kennis van de procedures over de klachtenafhandeling en de implicaties hiervan.
- NB: Enkele klanten wiens klacht niet wordt ingediend verkeren in de perceptie dat het Meldpunt wellicht over onvoldoende inhoudelijke / medische kennis beschikt en daardoor niet in staat was concrete, passende informatie of advies te geven om de klacht daadwerkelijk in te kunnen dienen.

"Ik had er gewoon een heel erg goed gevoel bij, er werd echt naar mij geluisterd, er werden tips gegeven. Ze vroegen ook echt door van hoe zit dit dan en hoe zit dat? Toen kwam er gewoon heel veel boven"."

"Er werd me heel duidelijk uitgelegd wat het allemaal zou betekenen als ik een klacht indiende. Ook dat er misschien niks mee gedaan zou worden".

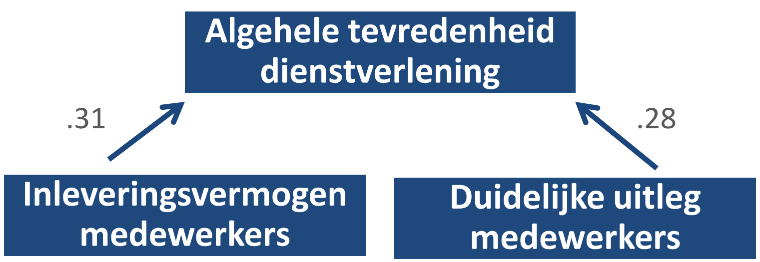
Basis: 18 diepteinterviews

Van groot belang voor de tevredenheid: het inlevingsvermogen en hoe duidelijk medewerkers alles uitleggen

Van de uitgevraagde aspecten over de dienstverlening springen er twee duidelijk uit als het gaat om belang. Het gaat om:

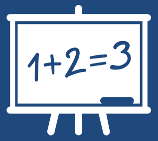
1. Het inlevingsvermogen van de medewerkers
2. Hoe duidelijk de medewerkers alles uitleggen

Deze aspecten zijn het meest bepalend voor de algehele tevredenheid over de dienstverlening. We hebben dit achterhaald met een statistische driver analyse*. Wanneer medewerkers van het Landelijk Meldpunt Zorg erin slagen om nóg beter te presteren op inlevingsvermogen en hoe duidelijk zij één en ander uitleggen, dan zal ook de algehele tevredenheid over de dienstverlening hoger uitvallen. Het zijn te behouden krachten, die, met het oog op algehele tevredenheid, zeker gewaarborgd zouden moeten worden.



Naast de dienstverlening is uiteraard ook het ‘product’ van het Landelijk Meldpunt Zorg – de geleverde informatie en/of het advies – bepalend voor hoe tevreden mensen zijn. Dit onderdeel bespreken we meer in detail in het volgende hoofdstuk.

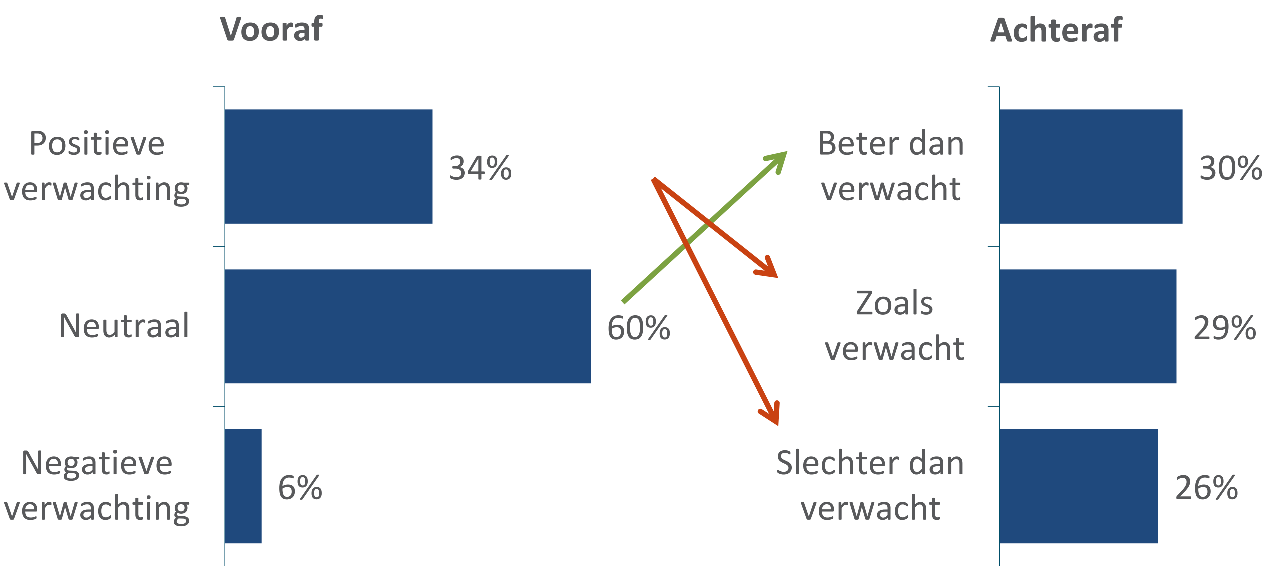
**Impactscores lopen van 0 tot 1, een score boven de 0.25 duidt op een hoge impact*



Basis: alle klanten (n=102)

Voor drie op de tien was de dienstverlening beter dan vooraf verwacht, voor een kwart was het echter slechter dan verwacht

Het merendeel van de klanten had van tevoren een neutrale verwachting over de dienstverlening. Een derde had een positieve verwachting, een kleine groep van zes procent was op voorhand al negatief. Uiteindelijk blijkt een kwart van de mensen teleurgesteld te zijn in de dienstverlening, het was slechter dan ze van tevoren hadden gedacht. Onder hen bevinden zich relatief veel mensen (41 procent) die van tevoren een positieve verwachting hadden. Maar er is ook een groep die positief verrast is door het Landelijk Meldpunt zorg: voor drie op de tien was de dienstverlening beter dan vooraf verwacht. Binnen deze groep bevinden zich relatief veel mensen (71 procent) die van tevoren een neutrale verwachting hadden van de dienstverlening.



Had u van tevoren een positieve, neutrale of negatieve verwachting van de dienstverlening?

In hoeverre voldeed de dienstverlening aan uw verwachting?

Basis: alle klanten (n=102)

Complimenten voor de medewerkers en het proactief handelen, teleurstelling omdat het Meldpunt zelf weinig kan doen

Waardoor zijn mensen positief verrast of juist teleurgesteld in de dienstverlening van het Landelijk Meldpunt Zorg? We vroegen de mensen om een toelichting.

De mensen die positief verrast zijn over de dienstverlening, complimenteren:

- De medewerkers. De medewerkers worden lief, inlevend, adequaat en meedenkend genoemd. Mensen waarderen het luisterend oor (17 keer genoemd)
- Het proactief handelen van het Landelijk Meldpunt Zorg / ze kregen meer dan verwacht (zoals de monitoring van klachtafhandeling) (8 keer genoemd)
- De inhoud van het advies dat ze hebben gekregen / hoe het Landelijk Meldpunt Zorg het opgepakt heeft (7 keer genoemd)

De mensen die teleurgesteld zijn in de dienstverlening geven als reden:

- Dat ze teleurgesteld zijn in wat het Landelijk Meldpunt Zorg zelf kan doen / dat het Landelijk Meldpunt zorg ze doorverwijst (10 keer genoemd)
- Dat ze teleurgesteld zijn in het besluit over hun klacht (wel/niet naar inspectie; wel/geen onderzoek door inspectie) (6 keer genoemd)
- Dat ze teleurgesteld zijn in de beperkte kennis van het Landelijk Meldpunt Zorg over hun vraagstuk (4 keer genoemd)
- Dat er in de dienstverlening iets mis is gegaan: dat afspraken niet worden nagekomen, dat niet tijdig gereageerd wordt, dat twee keer een verschillend advies gegeven wordt en dat twee keer hetzelfde formulier ingevuld moet worden (4 keer genoemd)

Basis: alle klanten (n=102)



1

Dienstverlening via website

Rapport website: prima waardering voor de website, zowel voor de inhoud als de overzichtelijkheid

Dienstverlening via website

Klanten die de website bezocht hebben geven de website in het algemeen gemiddeld een 7.4. Ze vinden de website overzichtelijk, duidelijk, relevant en goed vindbaar. Let wel: het gaat hier om wat mensen zich retrospectief herinneren van de website, het kan zijn dat het voor hen al enige weken geleden was dat ze de website bezocht hadden. Daarbij hebben al deze mensen ook contact gehad hebben met het Landelijk Meldpunt Zorg. Het is denkbaar dat website-bezoekers die géén contact hebben gehad met het Landelijk Meldpunt Zorg anders oordelen over de website.

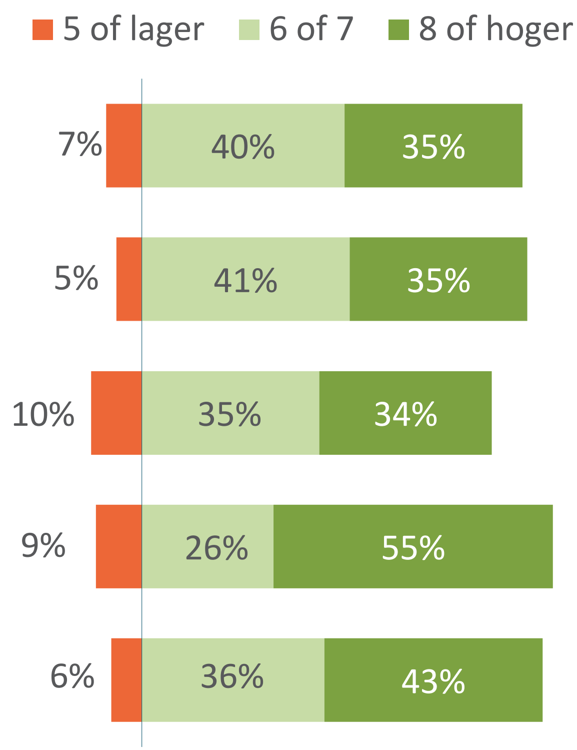
Overzichtelijkheid	7.2
Duidelijkheid van informatie	7.3
Relevante informatie	7.1
Vindbaarheid*	7.5
Website algemeen	7.4

*Retrospectief gevraagd aan mensen die de website bezocht hebben (en dus gevonden hebben)

Basis: website bezoekers (n=69)

Achter het rapportcijfer: ruim vier op de tien geven de website een 8 of hoger, slechts een enkeling geeft een onvoldoende

De website voldoet goed voor de bezoekers die daarvoor of daarna contact hebben gehad met het Landelijk Meldpunt Zorg.



Het antwoord 'weet niet' is niet weergegeven in de grafiek

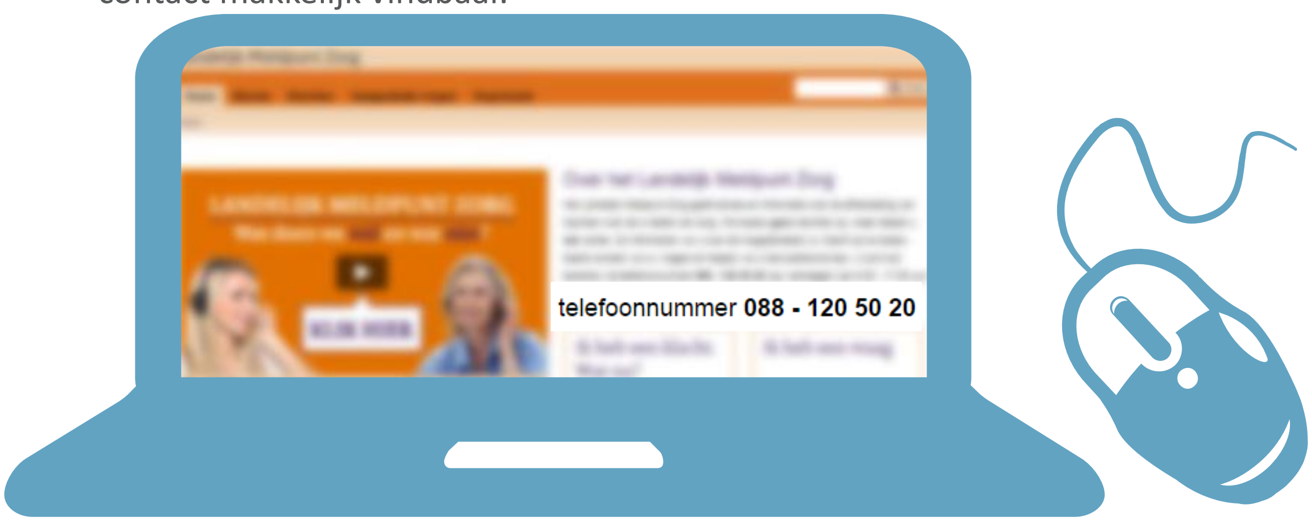
*Retrospectief gevraagd aan mensen die de website bezocht hebben (en dus gevonden hebben)

Basis: website bezoekers (n=69)

Door emoties focust men zich vaak primair op de contact-gegevens van het Meldpunt, welke ook makkelijk vindbaar zijn

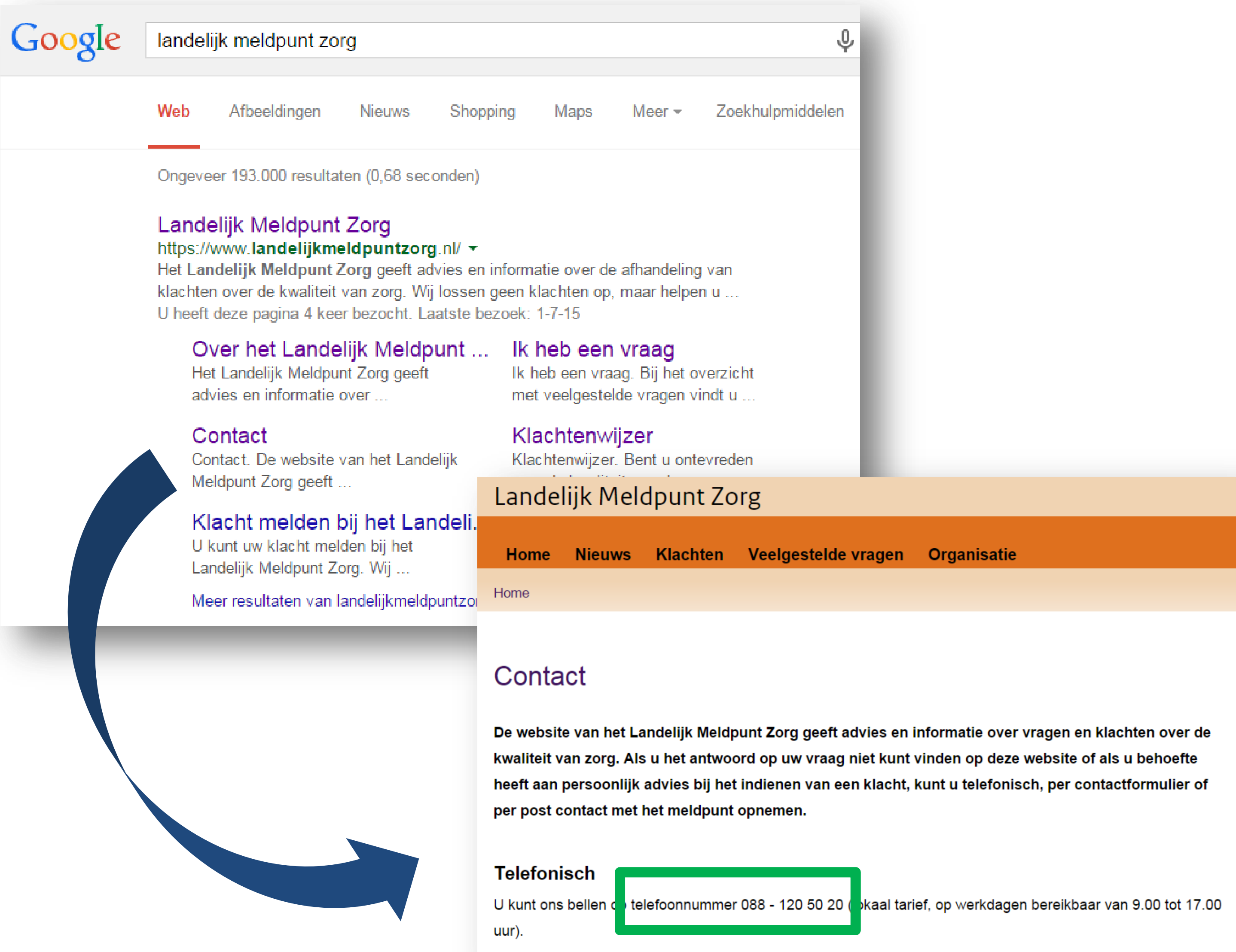
- De website biedt direct inzicht in de contactgegevens, maar is niet in staat om de verwachtingen rondom de taken van het Meldpunt te managen
  - De meeste klanten zijn vooraf niet bekend met het Meldpunt. Dit betekent dat men vaak via een zoekmachine (Google) op internet op de website terecht komt.
  - In veel gevallen komt men op de website van het Meldpunt terecht in een gemoedstoestand waarbij de emotie een grote rol speelt. Vaak is er dan al met meerdere personen en/of instanties contact geweest en zijn verschillende informatiebronnen geraadpleegd. De focus is dan ook vaak direct gericht op het vinden van de contactgegevens zonder daarbij veel aandacht te besteden aan de overige informatie op de website.
  - Zowel vanaf Google, de homepage van het Landelijk Meldpunt Zorg, als vanaf de verdiepende pagina's op de website zijn de contactgegevens voor telefonisch of e-mail contact makkelijk vindbaar.

"Ik kan me weinig herinneren van die website, ik zocht het nummer en dat kon ik direct vinden. Wat er verder stond? Ik weet het niet meer"



Basis: 18 diepteinterviews

Via Google kunnen klanten ook al direct doorklikken naar de pagina met het telefoonnummer van het LMZ



Dienstverlening via website

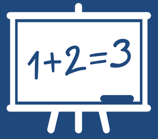
Basis: 18 diepteinterviews

Rapport Klachtenwijzer: de Klachtenwijzer wordt goed beoordeeld

Dienstverlening via website

De Klachtenwijzer wordt in het algemeen beoordeelt met gemiddeld een 7.1. De gebruikers van de Klachtenwijzer vinden de applicatie gebruiksvriendelijk en de getoonde informatie duidelijk en relevant. Let wel: slechts 19 mensen in de steekproef hadden gebruik gemaakt van de Klachtenwijzer. Vanwege dit lage steekproefaantal dienen onderstaande cijfers als indicatief beschouwd te worden. Daarbij geldt dat al deze mensen ook contact gehad hebben met het Landelijk Meldpunt Zorg en daardoor wellicht in hun oordeel wat afwijken voor álle gebruikers van de Klachtenwijzer.

Gebruiksvriendelijkheid	7.3
Duidelijkheid van informatie	7.5
Relevante informatie	7.3
Vindbaarheid*	7.0
Klachtenwijzer algemeen	7.1

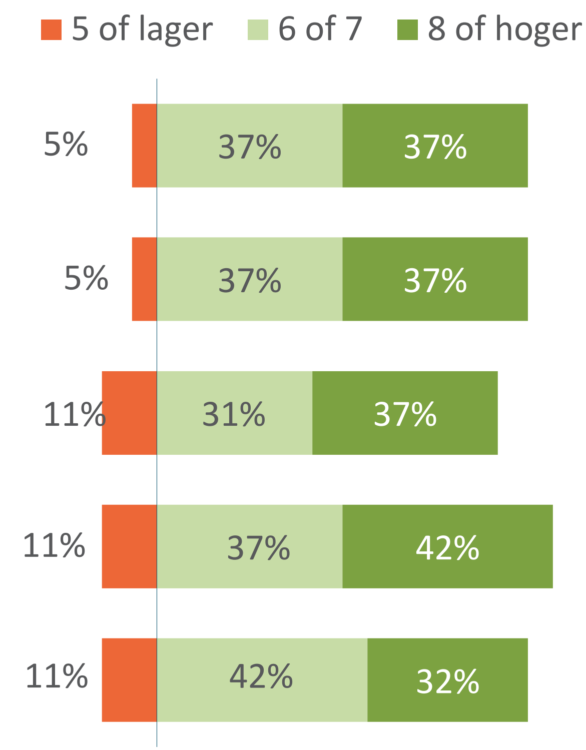


Basis: gebruikers Klachtenwijzer (n=19)

*Retrospectief gevraagd aan mensen die gebruik gemaakt hebben van de Klachtenwijzer (en dus gevonden hebben)

Achter het rapportcijfer: meeste gebruikers van de Klachtenwijzer zijn goed te spreken over de applicatie

De 19 mensen die gebruik gemaakt hebben van de Klachtenwijzers zijn op twee na goed te spreken over de Klachtenwijzer. Zes van hen geven een 8 of een 9.



Het antwoord ‘weet niet’ is niet weergegeven in de grafiek

*Retrospectief gevraagd aan mensen die gebruik gemaakt hebben van de Klachtenwijzer (en dus gevonden hebben)

Basis: gebruikers Klachtenwijzer (n=19)



2

Dienstverlening: geleverde informatie en/of advies

Rapport over de geleverde informatie en/of advies: men is positief over de termijn en vorm, maar kritischer over de inhoud

De geleverde informatie en/of het advies in het algemeen krijgt gemiddeld een 7.0. Mooie cijfers worden gegeven voor de termijn, de vorm en de duidelijkheid. Maar het gemiddelde is wel lager als het gaat om de inhoud: de informatie en/of het advies kwam niet altijd tegemoet aan wat men nodig had en heeft de mensen niet altijd verder geholpen.

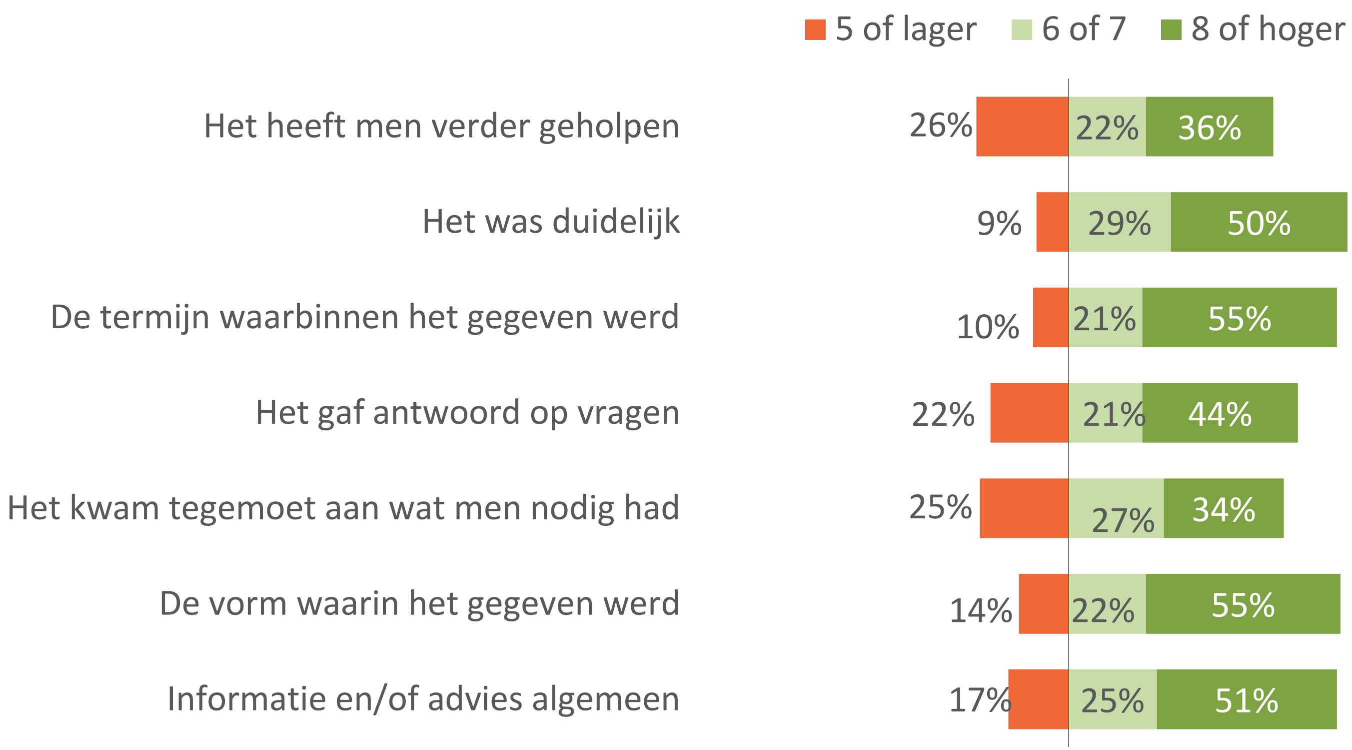
Het heeft men verder geholpen	6.3
Het was duidelijk	7.2
De termijn waarbinnen het gegeven werd	7.5
Het gaf antwoord op vragen	6.7
Het kwam tegemoet aan wat men nodig had	6.2
De vorm waarin het gegeven werd	7.3
Informatie en/of advies algemeen	7.0

Basis: alle klanten (n=102)

Achter het rapportcijfer: de helft geeft de informatie en/of het advies een 8 of hoger, één op de zes geeft een onvoldoende

Informatie en/of advies

Hoewel het aantal positieve mensen het aantal negatieve mensen nog steeds overstijgt, is men kritisch is als het gaat om de inhoud van de informatie en/of het advies. Een kwart van de mensen geeft een onvoldoende voor de mate waarin het advies hen verder heeft geholpen en de mate waarin het tegemoet kwam aan wat men nodig had.



Het antwoord 'weet niet' is niet weergegeven in de grafiek

Basis: alle klanten (n=102)

Tevreden doordat alles duidelijk en met aandacht wordt uitgelegd, maar teleurstelling doordat het Meldpunt zelf niet kan helpen

Mensen die een 8 of hoger geven, lichten toe dat zij een duidelijk antwoord hebben gehad en zijn erg te spreken over hoe zij te woord zijn gestaan.

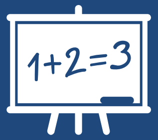
- Complimenten over het antwoord: het was duidelijk / goed uitgelegd / bruikbaar (27 keer genoemd)
- Complimenten over de medewerkers: klanten voelen zich serieus genomen / waarderen de ruimte die ze krijgen voor hun verhaal / waarderen hoe inlevend de medewerkers zijn (19 keer genoemd)

Mensen die een 6 of 7 geven, zijn over het algemeen wel tevreden over hoe ze te woord gestaan zijn, maar vinden het jammer dat:

- Het Meldpunt zelf geen actie onderneemt / ze niet heeft kunnen helpen (11 keer genoemd)
- Het Meldpunt hun vraag niet kon beantwoorden / ze meer informatie hadden verwacht (5 keer genoemd)

Mensen die een onvoldoende geven voor de informatie en/of het advies dat ze gekregen hebben, lichten toe dat zij teleurgesteld zijn omdat:

- Er geen actie wordt ondernomen naar aanleiding van hun melding (5 keer genoemd)
- Ze het idee hebben dat de medewerkers onvoldoende informatie kunnen geven en/of geen inhoudelijke kennis hebben (5 keer genoemd)
- Ze doorverwezen worden of ‘terug’ verwezen worden in het proces, bijvoorbeeld naar de klachtencommissie (4 keer genoemd)



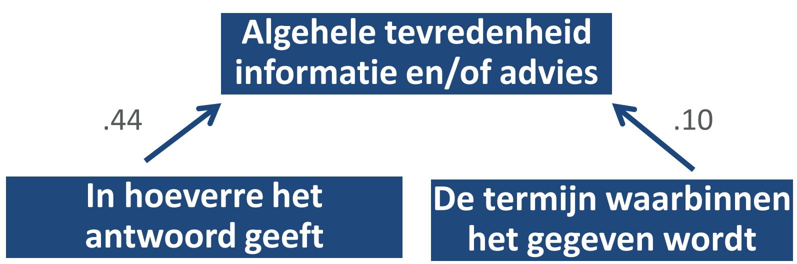
Basis: alle klanten (n=102)

Bepalend voor hoe men denkt over de informatie en het advies: of het antwoord geeft op de vraag en hoe snel het gegeven wordt

Als het gaat om wat het meest bepalend is voor de tevredenheid over de geleverde informatie en/of advies, is er één aspect dat duidelijk naar voren komt: in hoeverre de geleverde informatie en/of het advies antwoord heeft gegeven op de vraag.

Weet het Landelijk Meldpunt Zorg de tevredenheid over dit punt te verbeteren, dan zal ook de algehele tevredenheid over de geleverde informatie en/of advies stijgen. Het gaat overigens om een ruime definitie van ‘antwoord geven op vragen’. Dit hangt namelijk sterk samen met in hoeverre de informatie iemand verder geholpen heeft en of tegemoet kwam aan wat hij/zij nodig had**. Het gaat dus veeleer om: heeft het mijn vraag beantwoord, èn heb ik iets gehad aan het antwoord?

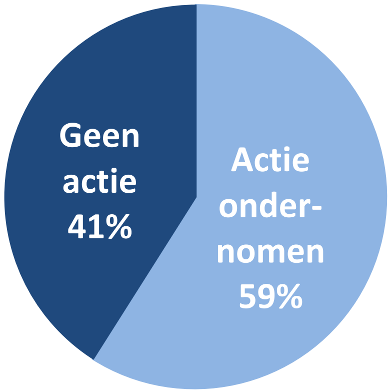
Een ander aspect dat, wel in mindere mate, van belang is voor de algehele tevredenheid over de geleverde informatie en/of advies, is de termijn waarbinnen het gegeven is. Klanten zijn hier al goed over te spreken en dat is iets dat het Landelijk Meldpunt Zorg dus zeker zou moeten blijven waarborgen.



Impactscores lopen van 0 tot 1, een score boven de 0.10 duidt op enige impact, een score boven de 0.25 duidt op een hoge impact.
***De reden dat deze uitgevraagde aspecten niet zichtbaar zijn in de driver analyse is dat wanneer aspecten te sterk op elkaar lijken, de analyse als het ware dat aspect ‘kiest’ dat de allersterkste relatie met algemene tevredenheid heeft .*

Basis: alle klanten (n=102)

Zes op de tien hebben n.a.v. het verkregen advies van het Meldpunt actie ondernomen, bijv. door de klachtencommissie in te schakelen



Ongeveer zes op de tien klanten zeggen actie te hebben ondernomen naar aanleiding van het advies van het Landelijk Meldpunt Zorg. Hiervan heeft de helft op aanraden van het Meldpunt contact opgenomen met een andere instantie, zoals een klachtencommissie of zorginstelling. Een kwart zegt de klacht ‘neergelegd’ te hebben bij het Landelijk Meldpunt Zorg dan wel de inspectie.

Klanten noemen de volgende acties:

- De klacht doorgeven aan het Landelijk Meldpunt Zorg of de inspectie (15 keer genoemd);
- Contact opnemen met de klachtencommissie (11 keer genoemd)
- Contact opnemen met de zorginstelling / zorgverlener waar de klacht over gaat (8 keer genoemd)
- Contact opnemen met een andere instantie dan het Landelijk Meldpunt Zorg (11 keer genoemd). Uit deze antwoorden wordt niet duidelijk met welke instanties men contact heeft opgenomen. Dat kan dus ook de klachtencommissie zijn of de zorginstelling zelf, maar ook een organisatie als de Hartstichting of het ministerie.
- Zelf actie ondernomen, zoals een andere zorgverlener gezocht of het probleem zelf opgelost (6 keer genoemd).
- Contact gezocht met een advocaat / juridische procedure gestart (3 keer genoemd)

Daarnaast zijn er nog enkele mensen die wel actie hebben ondernomen, maar waarbij onduidelijk blijft wat men precies gedaan heeft.

Basis: alle klanten (n=102)



2

Context: de situatie en verwachtingen op het moment dat men contact opneemt met het Meldpunt

Het Meldpunt komt ofwel in beeld in de fase van interne escalatie ofwel in de fase van externe escalatie

INTERNE ESCALATIE VAN DE CASUS

Zorgverlener / zorginstelling

Eerste aanspreekpunt zorgverlener
- Vertrouwenspersoon
- Klachtenfunctionaris

Klachtencommissie zorgverlener

Landelijk Meldpunt Zorg

Onderlinge volgorde kan wisselen

Met een ‘interne escalatie’ wordt een relatief kort traject bedoeld waarin de burger via de zorgverlener zelf en eventueel via een klachtenprocedure bij de betreffende zorgverlener zijn persoonlijke traject doorloopt.

EXTERNE ESCALATIE VAN DE CASUS

In het geval van een **‘externe escalatie’** zien we dat de burger zijn klacht laat escaleren buiten de procedures van de zorgverlener om. Men krijgt vaak, al dan niet door verwijzingen en terugverwijzingen, meerdere instanties te spreken. Het LMZ krijgt vooral in deze fase te maken met hoge verwachtingen van de burger.

Internet – zoektocht naar hulp
- IGZ
- Ministerie VWS
- Politieke partijen
- Overige zorginstanties

Landelijk Meldpunt Zorg

Zorgverlener / zorginstelling

Klachtencommissie

Onafhankelijke klachtencommissie
Geschillencommissie

IGZ

Basis: 18 diepteinterviews

Er leven veel barrières voor het officieel indienen van een klacht

- **Klanten lossen hun probleem bij voorkeur in direct overleg met de zorgverlener op, het liefst zonder al te veel "gedoe".**
  - Formele, langlopende trajecten kosten veel energie, tijd en geld.
  - Men wil de relatie met de zorgverlener niet beschadigen. In sommige gevallen is de relatie al heel oud of zijn er weinig alternatieven.
  - De situatie wordt dan ook zoveel mogelijk gerekt en men zoekt eerst naar informele (nood)grepen om de situatie te verbeteren.

- **De weerstand die burgers ervaren in formele klachtenprocedures maakt dat er behoefte ontstaat aan een ' informeel breekijzer'.**
- **Het intern indienen van een klacht stuit al op veel drempels**
  - Men is voor zijn gevoel over een drempel gestapt door de stap naar een klachtenprocedure te maken en heeft hierbij, al dan niet ingegeven door eigen of andermans ervaringen, het gevoel een 'strijd' aan te moeten gaan.
  - Bij de betreffende zorgverlener of zorginstelling ervaart men vaak dat het aangaan van een klachtenprocedure niet op prijs wordt gesteld, wat al dan niet gepaard gaat met tegenwerking.
- **Het externe klachtentraject wordt als vermoeiend en bureaucratisch ervaren**
  - Wanneer men vast loopt in het traject en besluit de casus verder te laten escaleren, gaat men op zoek naar een instantie die het formele proces kan doorbreken en/of een oplossing kan forceren.
  - Het formele traject omtrent klachtenbehandeling wordt als zeer bureaucratisch ervaren, onder andere door de vele verwijzingen naar vaak meerdere partijen. Het verwijzen van instanties naar elkaar wekt de indruk dat instanties in samenspel de burger wil ' uitputten' in zijn traject.

"Je gaat niet zomaar een klacht indienen. Eerst wil je dit zelf oplossen, samen met de zorgverlener."

"De melder wordt gestenigd door de zorgverlener als de melding bekend wordt."

"Het hele proces is slecht. Er worden zoveel barrières opgeworpen dat je wel heel volhardend moet zijn om door te zetten."

"Je gaat de ambtelijke molen in."

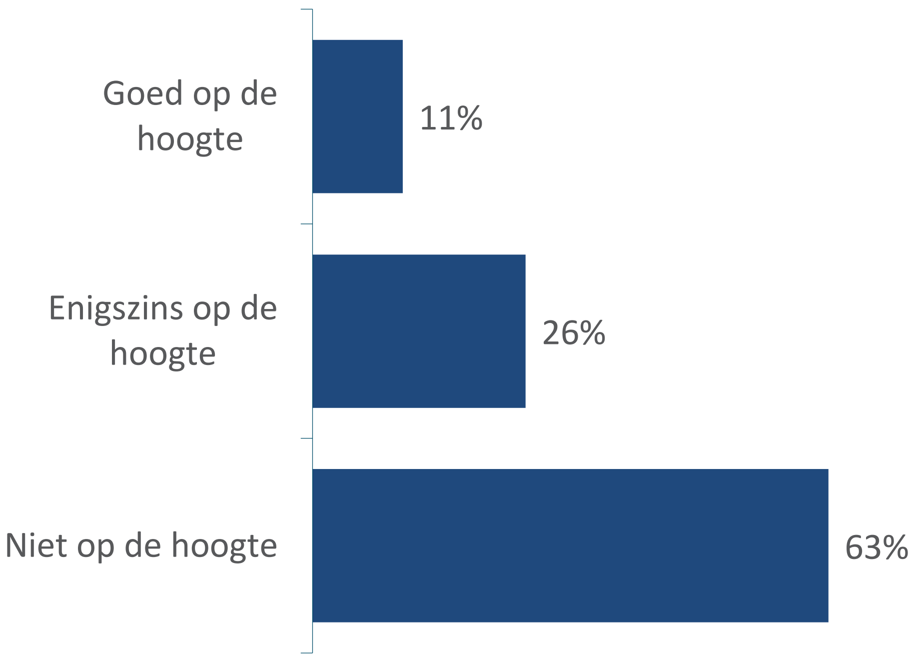
"Je wilt echter dat iemand een vuist voor je maakt, dat er een stem wordt gegeven aan de mensen."

Basis: 18 diepteinterviews

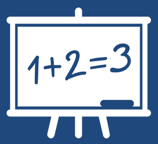
Wanneer mensen contact opnemen met het Landelijk Meldpunt Zorg, weten zij nog niet goed wat de dienstverlening inhoudt

Context

Ruim zes op de tien klanten zeggen dat zij, voordat ze contact opnamen, niet goed wisten wat de dienstverlening van het Landelijk Meldpunt Zorg zou inhouden. Het eerste contact is hiermee dus het eerste moment dat zij geïnformeerd worden. Eén op de tien klanten wisten voorafgaand het eerste contact wel al goed wat het Landelijk Meldpunt doet. Een kwart was enigszins op de hoogte.



In hoeverre mensen, voordat ze contact opnemen, op de hoogte zijn van wat de dienstverlening zou inhouden



Basis: alle klanten (n=102)

Het beeld van de dienstverlening wordt veelal gevormd door het eerste contact met het Meldpunt

- **Klanten die contact opnemen met het Landelijk Meldpunt Zorg, weten vaak nog niet goed wat de dienstverlening inhoudt.**
  - In veel gevallen weet men in eerste instantie niet van het bestaan van het Meldpunt af en komt men niet door eigen kennis terecht op de website:
    - Er wordt naar het Meldpunt doorverwezen door zorgverleners, door de inspectie of door andere instanties als politieke partijen, het ministerie etc.
    - Men zoekt via zoekmachines op relevante steekwoorden en komt zo op de website terecht.
  - Op de website besteedt men weinig tot geen aandacht aan de informatie en gaat men vrijwel altijd direct op zoek naar de contactgegevens.

- **Het zijn in eerste instantie de eerste contacten die hun beeld vormen, die eerste contacten worden overigens positief ervaren.**
  - Een orgaan in de vorm van een *meldpunt* impliceert voor veel burgers automatisch dat men een melding dient te maken om iets in werking te zetten / gedaan te krijgen.
  - Men krijgt in eerste instantie, in tegenstelling tot bij formelere instanties, ruim de mogelijkheid om zijn verhaal kwijt te kunnen. De ervaren empathie en toegankelijkheid bij de medewerkers maakt dat men verwacht een informele ‘medestander’ in het proces te hebben gevonden die voor hen in de bres wil springen.
  - De perceptie van het Landelijk Meldpunt Zorg als onafhankelijk orgaan kan zodoende in sommige gevallen tot (te) hooggespannen verwachtingen leiden met betrekking tot hun rol in het proces.

“Je krijgt het gevoel dat het LMZ met je mee gaat strijden. Het gevoel van: er gaat wat gebeuren.”

“Het idee van mensen die aan onze kant staan.”

“Ik heb zeker wel een half uur met ze gesproken de eerste keer. Dat was echt niet nou zo gedaan. Heel veel tijd namen ze”

Basis: 18 diepteinterviews

In eerste instantie verwachten veel mensen dat het Meldpunt meer kan (en zal) doen dan dat feitelijk de rol van het Meldpunt is

Bijna de helft van de mensen verwacht in eerste instantie een actievere rol van het Landelijk Meldpunt Zorg dan dat feitelijk de rol is van het Meldpunt. Zij hopen dat het Meldpunt ingrijpt of de klacht zelf onderzoekt. Of ze hopen dat het Meldpunt hen actief kan begeleiden in het proces.

Een kwart van de mensen heeft verwachtingen die meer in lijn liggen met de feitelijke rol van het Meldpunt. Voordat zij contact opnamen rekenden zij niet op actief ingrijpen, maar op goed advies en antwoord op hun vragen. Tenslotte onderscheiden we nog een kleine groep van zo'n 6 procent die vooral een signaalfunctie van het Landelijk Meldpunt Zorg verwacht. Zij dachten van tevoren dat het Meldpunt er vooral was om klachten centraal te registeren.

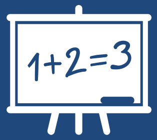
De antwoorden op de open vraag (wat verwachtte u?) laten zich als volgt samenvatten:

Men verwacht van het Landelijk Meldpunt Zorg in eerste instantie…

1. Een actieve rol: ingrijpen in zorginstellingen, de klacht in behandeling nemen, de klacht nader onderzoeken (34 keer genoemd);
2. Een begeleidende rol: mensen helpen bij het indienen van hun klacht / begeleiden in het proces (14 keer genoemd);
3. Een adviserende rol: advies geven over hoe te handelen, antwoord geven op vragen (25 keer genoemd);
4. Een signaalfunctie: het registreren van klachten (6 keer genoemd).

Mensen die teleurgesteld zijn in de dienstverlening van het Landelijk Meldpunt Zorg, hadden vrijwel allemaal een actievere rol van het Landelijk Meldpunt Zorg in gedachten.

Context



Basis: alle klanten (n=102)

Teleurstelling over uitblijven van actie waardoor men daarnaast binnen hetzelfde procedurele kader blijft

- Teleurgestelde klanten hadden over het algemeen een actievere rol van het Landelijk Meldpunt Zorg verwacht.

- De teleurstelling is drieledig:
  1. Men komt er achter dat de dienstverlening niet verder gaat dan het geven van advies en informatie. De te nemen acties blijven bij de burger, wat niet aansluit op de verwachting van een meldpunt als orgaan.
     - De verwachte actie lijkt te verklaren waarom men alsnog positief verrast is wanneer het Meldpunt het traject in een later stadium proactief blijft monitoren.
  2. Het Meldpunt oordeelt niet over de gegrondheid van een klacht. Het bij wet niet mogen/kunnen oordelen over de klacht wekt in sommige gevallen de indruk dat het Meldpunt niet over de juiste kennis beschikt.
  3. De adviezen en informatie houdt de burger binnen de formele paden die men in sommige gevallen al reeds heeft bewandeld en leiden niet tot een informele doorbraak van het vastgelopen traject. In plaats van de gehoopte ‘medestander’ ten opzichte van de ‘zorg’ ontstaat het beeld van het Meldpunt als:
     - Voorportaal / als buffer van de IGZ
     - Als ‘afwimpel’-optie voor instanties, die weten met een verwijzing naar het Meldpunt zich extra tijd te verschaffen met een grotere kans dat de burger afhaakt in het proces

“Je klampt je vast en pas gaandeweg wordt duidelijk dat ondanks de betrokkenheid er niet wordt ingegrepen.”

“Je gaat weer terug de ambtelijke molen in.”

“Het LMZ is een verlengstuk van de instanties in plaats van de burger”.

“Ik vraag me af of er wel instanties zijn die een beetje bang voor het LMZ zijn.”



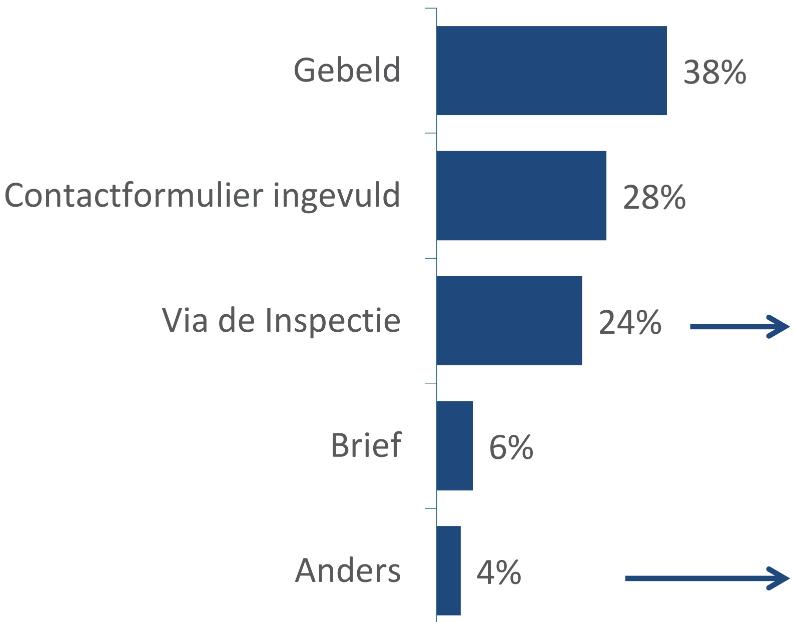
Bijlage 1: Contactkanalen

Een kwart komt via de inspectie terecht bij het Meldpunt, de anderen hebben zelf gebeld of het webformulier ingevuld

Bijna vier op de tien klanten hebben in eerste instantie zelf gebeld met het Landelijk Meldpunt Zorg, drie op de tien hebben het contactformulier op de website ingevuld. Een kwart heeft in eerste instantie contact opgenomen met de inspectie en is doorverwezen naar het Landelijk Meldpunt Zorg. Een kleine groep van zes procent heeft in eerste instantie een brief geschreven.

Een ruime meerderheid vindt dat de diversiteit aan contactkanalen voldoet. Vijf procent had echter ook graag nog persoonlijk, face to face, contact willen hebben, één persoon pleit voor een online spreekuur en één voor een e-mailadres.

Op welke manier mensen in eerste instantie contact hebben opgenomen



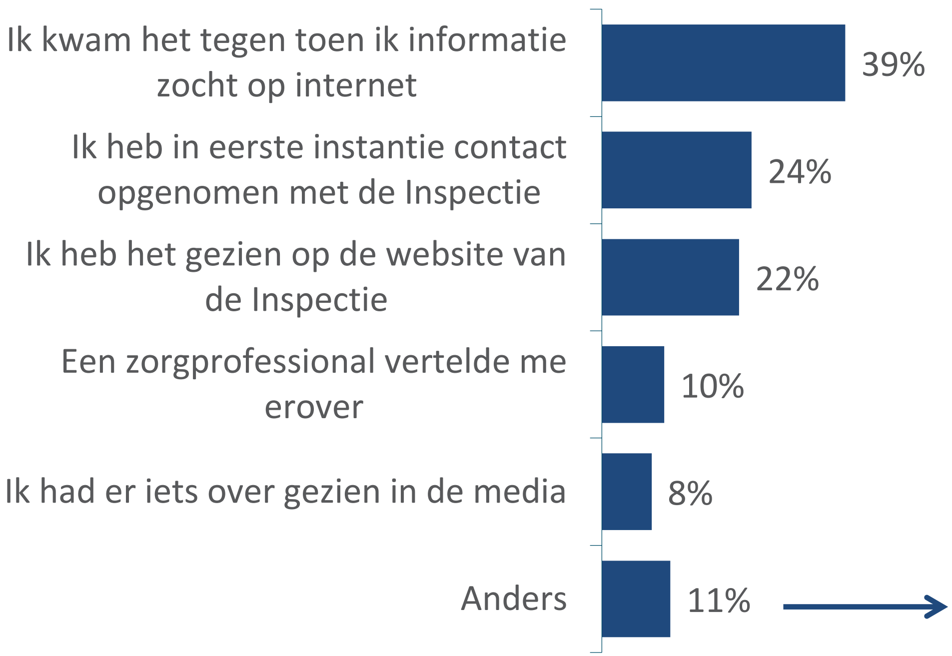
Slechts 13 procent wist dat het Landelijk Meldpunt Zorg géén onderdeel uitmaakt van de inspectie; 21 procent had eerder ook al contact gehad met de inspectie

Via het ministerie, een doorgestuurde e-mail of via de balie (naar eigen zeggen)

Basis: alle klanten (n=102)

Merendeel komt het Meldpunt voor het eerst tegen als ze op internet zoeken naar informatie over hun vraagstuk

Naast de 24 procent die in eerste instantie contact had opgenomen met de inspectie, weet 22 procent via de *website* van de inspectie over het Landelijk Meldpunt Zorg. De inspectie speelt dus een belangrijke rol als het gaat om informatie over het Landelijk Meldpunt Zorg.



Via vrienden, politieke partij, ministerie, of eerder klacht ingediend

Hoe mensen wisten dat ze contact konden opnemen met het Landelijk Meldpunt Zorg (meerdere antwoorden mogelijk)

Basis: alle klanten (n=102)



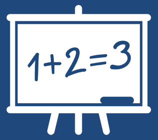
Bijlage 2: Verschil tussen mensen van wie de klacht wél en niet is voorgelegd

Rapport dienstverlening voor mensen van wie de klacht wél en mensen van wie de klacht niet is voorgelegd aan de inspectie

Voorgelegd aan de inspectie

Hoewel de verschillen statistisch niet significant zijn, lijkt het erop dat de mensen van wie de klacht niet voorgelegd is aan de inspectie over de gehele linie iets minder tevreden zijn dan de mensen van wie de klacht wel voorgelegd is.

	Voorgelegd	*Niet voorgelegd*
Vriendelijkheid medewerkers	8.2	7.9
Inlevingsvermogen medewerkers	7.8	7.5
Ruimte om verhaal te vertellen	8.1	7.7
Medewerkers komen afspraken na	7.5	7.6
Kennis van zaken medewerkers	7.7	7.0
Duidelijke uitleg medewerkers	7.8	7.5
Medewerkers waarborgen privacy	*Te weinig waarnemingen*	
Termijn contact na vraag via website	*Te weinig waarnemingen*	
Telefonisch contact algemeen	8.2	7.8
Dienstverlening algemeen	7.2	6.6



Basis: alle klanten met een klacht (n=94)

Rapport geleverde informatie en/of advies voor mensen van wie de klacht wél en níet is voorgelegd aan de inspectie

Voorgelegd aan de inspectie

Als het gaat om de geleverde informatie en/of het advies zijn de verschillen tussen de mensen van wie de klacht wél en van wie de klacht níet is voorgelegd aan de inspectie klein. Alleen als het gaat over het aspect ‘het gaf antwoord op vragen’ lijken de mensen van wie de klacht is voorgelegd meer tevreden, maar dit verschil is statistisch niet significant.

	Voorgelegd	*Niet voorgelegd*
Het heeft men verder geholpen	6.5	6.4
Het was duidelijk	7.5	7.2
De termijn waarbinnen het gegeven werd	7.7	7.5
Het gaf antwoord op vragen	7.1	6.6
Het kwam tegemoet aan wat men nodig had	6.5	6.2
De vorm waarin het gegeven werd	7.5	7.2
Informatie en/of advies	7.2	7.0

Basis: alle klanten met een klacht (n=94)



Bijlage 3: Onderzoekspopulatie

Achtergrond onderzoekspopulatie

In totaal hebben 102 mensen de kwantitatieve vragenlijst ingevuld. Hiervan hadden er 94 een klacht, 8 een vraag. Van 41 mensen die een klacht hadden, is de klacht voorgelegd aan de inspectie. Van deze 41 klachten, zijn er 10 onderzocht door de inspectie, en 15 niet onderzocht. Bij 16 van de geïnterviewde mensen was het op het moment van de enquête nog onbekend of de voorgelegde klacht onderzocht zou worden.

Kenmerk	Aantal respondenten
Klacht	94
Vraag	8
Klacht voorgelegd aan inspectie	41
Klacht niet voorgelegd aan inspectie	53
Klacht onderzocht door inspectie	10
Klacht niet onderzocht door inspectie	15
Nog onbekend of klacht onderzocht wordt door inspectie	16